EXPÉRIENCES, ATTENTES ET PERCEPTIONS DES VICTIMES À L'ÉGARD DE LA JUSTICE RÉPARATRICE : Analyse documentaire critique

Jo-Anne Wemmers
Marisa Canuto
Centre international de criminologie comparée
Université de Montréal

Mars 2002

rr2001-9f

Centre de la politique concernant les victimes

Division de la recherche et de la statistique

Les opinions exprimées dans ce document sont celles des auteurs et elles ne traduisent pas nécessairement le point de vue du ministère de la Justice du Canada.

Table des matières

Sommaire iii

1.0 Introduction 1

1.1 Contexte général 1

1.2 Objectifs 2

1.3 Méthodologie 2

1.4 Organisation du présent rapport 2

2.0 Les victimes en général 3

2.1 Perceptions de la justice réparatrice 3

2.1.1 Information 3

2.1.2 Réparation 3

2.1.3 Rencontre avec le délinquant 4

2.1.4 Participation au processus de prise de décisions 5

2.1.5 Résumé 6

3.0 Victimes ayant participé à des programmes de justice réparatrice 7

3.1 Déjudiciarisation 7

3.1.1 Programmes de médiation entre la victime et le délinquant 7

3.1.2 Concertation des familles 11

3.1.3 Réparation 16

3.1.4 Résumé 18

3.2 Programmes judiciaires de médiation 19

3.2.1 Programme de réconciliation de la victime et du délinquant 19

3.2.2 Programmes de médiation entre la victime et le délinquant 21

3.2.3 Dédommagement 24

3.2.4 Cercles de détermination de la peine 25

3.2.5 Résumé 26

3.3 Programmes postsentenciels 26

3.3.1 Médiation réparatrice 26

3.3.2 Conciliation entre des victimes et des délinquants 27

3.3.3 Réparation dans les maisons de transition 28

3.3.4 Résumé 28

3.4 Sommaire et conclusion 29

.0 Groupes particuliers de victimes 31
4.1 Crimes avec violence 31
4.1.1 Médiation entre la victime et le délinquant 31
4.1.2 Programmes de réconciliation entre la victime et le délinquant 33
4.1.3 Dialogue entre la victime et le délinquant 34
4.1.4 Résumé 34
4.2 Violence familiale 35
4.2.1 Médiation 35
4.2.2 Programmes judiciaires versus médiation 36
4.2.3 Résumé 37
4.3 Agression sexuelle 37
4.3.1 Projet de médiation entre la victime et le délinquant 37
4.3.2 Résumé 38
4.4 Sommaire et conclusion 38
5.0 Conclusions et recommandations 39
5.1 Conclusions 39
5.1.1 Perceptions des victimes 39
5.1.2 Attentes des victimes 39
5.1.3 Expériences des victimes 39
5.2 Recommandations 40
5.2.1 Prochaines recherches 40
5.2.2 Recommandations finales 41
6.0 Bibliographie 45

Sommaire

La justice réparatrice est un sujet qui retient de plus en plus d'attention au Canada et à l'étranger et qui suscite un débat à savoir si ses programmes tiennent adéquatement compte des besoins des victimes. C'est donc pour contribuer à ce débat que nous avons effectué la présente analyse documentaire critique des expériences, des attentes et des perceptions des victimes à l'égard de la justice réparatrice.

En règle générale, les victimes acceptent le principe de la justice réparatrice dans la mesure où la participation est strictement volontaire. Les victimes apprécient nommément le fait que les programmes de justice réparatrice tiennent compte de leurs intérêts, qu'ils les tiennent informées du suivi donné à leur dossier et qu'ils leur donnent la possibilité de demander un dédommagement. Les victimes apprécient également l'idée de tenir les délinquants responsables de leurs actes.

Les résultats des recherches menées sur les attentes des victimes sont relativement constants. Les victimes participent aux programmes de justice réparatrice dans l'espoir d'obtenir un dédommagement, d'aider le délinquant, de lui faire prendre conscience des conséquences de ses actes et de lui poser des questions notamment sur ce qui l'a amené à commettre son crime. Il est intéressant de noter que les raisons pour lesquelles les victimes ont accepté de participer à un programme de justice réparatrice étaient assez similaires sans distinction pour la gravité du crime dont elles ont fait l'objet. Par ailleurs, d'autres victimes ont refusé l'invitation de participer à un programme de justice réparatrice parce qu'elles ne jugeaient pas que l'effort en valait la peine (valeur trop modeste des dommages ou de la perte), qu'elles avaient peur du délinquant, qu'elles éprouvaient trop de colère à son endroit ou qu'elles ne croyaient pas en la sincérité de sa démarche. Malheureusement, les recherches auxquelles nous avons eu accès nous révèlent bien peu de détails sur les expériences des victimes qui ont refusé de participer à un programme de justice réparatrice.

Les études révèlent que les victimes ayant participé à un programme de justice réparatrice étaient pour la plupart satisfaites de leur expérience. Toutefois, par opposition aux délinquants, les victimes se montrent généralement moins satisfaites (Umbreit, 1994). D'autre part, par rapport aux victimes dont le dossier a été traité au sein du système traditionnel de justice pénale, rien ne nous permet de conclure hors de tout doute que les programmes de justice réparatrice répondent mieux que les autres aux besoins des victimes. Autrement dit, les programmes de justice réparatrice ne constituent sûrement pas une panacée pour les victimes.

Aucune étude systématique n'a encore été faite sur les besoins des victimes ni sur les mesures qui pourraient être mises en œuvre pour que la justice réparatrice réponde encore mieux aux besoins des victimes. Malgré les limites des recherches disponibles, il ressort clairement que les victimes s'intéressent aux programmes de justice réparatrice. La question qui se pose n'est pas de savoir s'il y a lieu ou non d'offrir des programmes de justice réparatrice aux victimes, mais plutôt quelle est la meilleure façon de les inviter à y participer.

Les programmes de justice réparatrice doivent de toute évidence mieux répondre aux besoins des victimes. L'un des principaux problèmes que posent les programmes existants est l'exclusion des victimes ou, à tout le moins, la minimisation de leur rôle dans le processus. Certains programmes placent en effet les besoins des victimes bien loin derrière d'autres priorités dont la déjudiciarisation et la prévention quand, dans les faits, les programmes devraient s'intéresser davantage aux besoins des victimes et ce, quel que soit l'objectif du programme.

Malgré les lacunes des programmes, la plupart des victimes qui participent à un programme de justice réparatrice en retirent des bienfaits. Ces bienfaits peuvent prendre la forme d'un dédommagement financier ou d'un réconfort psychologique. Les victimes d'une infraction contre les biens accordent plus d'importance que les autres au dédommagement financier. Malgré tout, les programmes ne prévoient aucun mécanisme pour vérifier si les délinquants respectent à la lettre leurs engagements et pour punir comme il se doit les délinquants qui manquent à leur parole. Quant aux bienfaits psychologiques, la plupart des victimes passent une étape où elles cherchent coûte que coûte des explications sur les raisons du crime (Reeves, 1989). La plupart des recherches ne s'intéressent pas d'une façon toute particulière à l'incidence du programme de justice réparatrice sur le bien-être psychologique des victimes, mais il ressort nettement que la rencontre avec le délinquant aide les victimes d'un crime avec violence à apaiser la colère qui les habite (Strang, 2000).

Les programmes doivent être suffisamment souples pour s'intéresser en premier lieu aux besoins des

imes, d'autant plus que ces besoins diffèrent d'une
ime à une autre. Plutôt que d'imposer une idéologie
que sur la forme que devrait prendre la médiation
e la victime et le délinquant, les programmes
raient se doter d'un mécanisme qui leur assure toute
titude nécessaire pour bien répondre aux désirs des
imes. Les programmes devraient offrir une variété de
ices, tels que la médiation indirecte, l'échange de
ocassettes ou de lettres et l'invitation à rencontrer le
nquant.

détail important du programme est le moment où il
vient d'inviter les victimes à participer à un
gramme de justice réparatrice. À vrai dire, il n'existe
un moment mieux choisi qu'un autre pour
semble des victimes. La recherche indique que ce
ment est celui où la victime se sent « prête» à recevoir
e invitation, ce qui complique grandement
ganisation du programme puisque seule la victime
conscience de ce moment. Toutefois, si l'on fournit
ématiquement aux victimes l'information sur les
grammes de justice réparatrice offerts dans leur
ion, celles-ci pourront communiquer au moment
portun avec les intervenants du programme. Cette
proche passive convient tout particulièrement aux
imes d'un crime grave.

nt appelés à jouer un rôle important au sein des
grammes de justice réparatrice, les médiateurs
vent également recevoir une formation adéquate. Ils
vent être conscients de l'effet que leur comportement
t avoir sur les victimes et savoir ce qu'il faut faire
ur éviter que les victimes se sentent revictimisées. Les
médiateurs ne doivent pas considérer que leur mandat prend fin après la conclusion d'une entente entre la victime et le délinquant, mais ils doivent plutôt s'assurer que le délinquant respecte à la lettre les engagements pris dans le cours de la médiation et continuer d'accompagner les victimes.

Les programmes de justice réparatrice ne remplacent pas totalement le système traditionnel de justice pénale. En effet, il y aura toujours des victimes et des délinquants qui préféreront le système traditionnel de justice pénale. Même si le système de justice pénale devrait en principe offrir aux victimes la plupart des services qu'offrent les programmes de justice réparatrice, tels que la communication de renseignements et le dédommagement, ce n'est souvent que dans le contexte des programmes de justice réparatrice que ces services sont concrètement offerts (Sherman et coll., 1998). Les programmes de justice réparatrice n'enlèvent pas aux autorités du système de justice pénale la responsabilité de veiller à la bonne application de la politique de soutien aux victimes énoncée dans l'Énoncé canadien de principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes d'actes criminels (Groupe de travail fédéral-provincial territorial sur les victimes d'actes criminels, 1988) et il importe de continuer d'investir tous les efforts nécessaires pour assurer un traitement digne et respectueux aux victimes d'actes criminels.

104-05942/

1.0 Introduction

1.1 Contexte général

Dans le Discours du Trône du 12 octobre 1999, le gouvernement fédéral a fait connaître son intention de lancer « un programme de justice réparatrice qui aidera les victimes à se remettre de leurs traumatismes et donnera aux délinquants non violents l'occasion de contribuer à réparer les torts qu'ils ont causés » (ministère de la Justice, 2000, Section sur la justice réparatrice, 1er paragraphe). Les politiques de justice pénale intègrent de plus en plus les concepts de justice réparatrice dans le but de lutter avec efficacité contre la criminalité. Au nombre des exemples illustrant cette tendance, citons la nouvelle Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (projet de loi C-7) et son énoncé des principes de justice réparatrice et l'utilisation plus courante des approches réparatrices, sans oublier le rapport du Comité permanent de la justice et des droits de la personne (comité de la Chambre des communes) intitulé Les droits des victimes – Participer sans entraver (1998).

L'expression « justice réparatrice » a été définie de multiples façons. Dans le présent document, nous retenons la définition de Tony Marshall (1999) : « La justice réparatrice est le processus par lequel toutes les parties intéressées se rencontrent pour déterminer ensemble le suivi immédiat et futur à donner à l'acte criminel qui a été commis ». La justice réparatrice considère l'acte criminel comme un préjudice ou un tort fait à autrui et non seulement comme une violation d'une loi ou une infraction commise contre l'État. Par conséquent, la justice réparatrice s'intéresse à la réparation, qu'elle soit matérielle ou symbolique, et encourage la victime et le délinquant à travailler ensemble au règlement du différend par la discussion et la négociation.

Toutefois, bien que la plupart des programmes de justice réparatrice misent aujourd'hui sur la participation de la victime pour assurer leur succès, ils tirent habituellement leur origine des services de probation et sont axés sur le délinquant (Wemmers, 1997; Marshall et Merry, 1990). Depuis la sélection des cas jusqu'à la négociation d'une entente, les intérêts de la victime sont systématiquement négligés (Marshall et Merry, 1990). Ces faits nous amènent à nous interroger sur la pertinence des programmes de justice réparatrice pour les victimes d'actes criminels. Alors que les victimes subissent souvent des dommages pour lesquels elles souhaitent obtenir réparation, la perspective de rencontrer le délinquant pour négocier avec lui un règlement peut être intimidant pour la victime (Wemmers, 1996). La participation de la victime et du délinquant est volontaire; toutefois, on soupçonne que certaines victimes peuvent se sentir un peu obligées de participer (ministère de la Justice, 2000; Wemmers, 1996; Marshall et Merry, 1990). Par exemple, une victime à qui l'on dit que son jeune agresseur n'aura pas de dossier criminel s'il réussit à négocier une entente avec sa victime peut se sentir obligée de coopérer afin de ne pas détruire l'avenir du jeune délinquant. On craint également que la victime participe au processus à défaut d'autres avenues possibles au sein du système de justice pénale (Wemmers et Van Hecke, 1992). Une victime qui souhaite obtenir un dédommagement peut estimer que les possibilités de dédommagement qu'offre le système de justice pénale sont essentiellement théoriques et, par conséquent, se sentir forcée à participer aux programmes de justice réparatrice pour demander que le délinquant l'indemnise. Le respect et la protection des intérêts de la victime doivent être assurés tant par les programmes de justice réparatrice que par le système traditionnel de justice pénale. Par ailleurs, on craint que le seul fait de communiquer avec la victime des mois après l'infraction pour l'inviter à rencontrer son agresseur puisse remuer des souvenirs douloureux de la victimisation et raviver la souffrance de la victime (Reeves, 2000). Si la perspective pour les victimes de rencontrer leur agresseur aggrave leurs souffrances, cette mesure doit alors être découragée.

Les tenants de la justice réparatrice font valoir que ces programmes tiennent compte des besoins des victimes. Le rôle actif que les victimes sont appelées à jouer sous-tend qu'elles peuvent formuler leurs demandes et accepter ou rejeter une décision. Par exemple, Roach (1999) soutient qu'étant donné que les victimes maintiennent le pouvoir de prise de décisions, la justice réparatrice constitue une alternative plus avantageuse pour les victimes d'un acte criminel que le système traditionnel de justice pénale. D'autres auteurs, dont Wemmers (2000), estiment que les programmes de justice réparatrice favorisent les victimes non seulement parce qu'ils investissent les victimes d'un pouvoir de prise de décisions, mais qu'ils leur permettent de prendre part au processus de prise de décisions. La question qui se pose est double : à quoi s'attendent vraiment les victimes, et les programmes de justice

réparatrice permettent-ils de répondre à leurs attentes ou de satisfaire leurs besoins?

Le présent examen des documents traitant des expériences des victimes, de leurs attentes et de leurs perceptions de la justice réparatrice a été commandé par le ministère de la Justice. Cet examen permettra au gouvernement du Canada de s'assurer que les points de vue et les craintes des victimes sont adéquatement pris en compte à tous les niveaux de leur participation au système de justice pénale.

1.2 Objectifs

L'objet du présent examen est de donner un aperçu assez complet des points de vue et des appréhensions des victimes d'actes criminels à la lumière des rapports de recherche portant sur la justice réparatrice. Il tentera également de relever les points forts et les lacunes des études existantes. Il soulignera les aspects qui sont susceptibles d'intéresser le ministère de la Justice, entre autres en ce qui concerne l'élaboration de politiques et de stratégies.

1.3 Méthodologie

Le présent examen des écrits portant sur les expériences des victimes avec la justice réparatrice se fondera sur des études menées auprès de victimes ayant participé à des programmes de justice réparatrice. Il cherchera également à déterminer si leurs expériences ont ou non comblé leurs attentes. Autrement dit, dans quelle mesure les victimes ont-elles été satisfaites du processus? L'examen fait une distinction entre la satisfaction des victimes à l'égard des résultats obtenus (c.-à-d. l'entente intervenue) et la satisfaction des victimes à l'égard du processus (c.-à-d. le processus suivi pour arriver à l'entente)[1]. Le troisième volet de notre examen, qui porte sur les perceptions des victimes à l'égard de la justice réparatrice, ne se limitera pas aux perceptions des victimes qui ont participé à un programme de justice réparatrice. En fonction de la recherche disponible, il pourra s'intéresser aux victimes en général ainsi qu'aux victimes qui ont refusé de participer à un programme de justice réparatrice.

Le présent examen se penchera sur les évaluations de programmes disponibles qui font état d'éléments d'information concernant les expériences et les attitudes des victimes. Il pourra également faire état des résultats généraux d'un sondage sur les attitudes des victimes à l'égard de la justice réparatrice si de tels résultats sont disponibles. Il s'intéressera également à des documents de travail traitant de problèmes importants ou de faits nouveaux concernant la justice réparatrice. Notre examen portera sur les résultats de recherches effectuées au Canada ainsi qu'à l'étranger.

Notre recherche bibliographique a été menée auprès de différentes universités, bibliothèques et centres de documentation. Nous avons également consulté différentes bases de données électroniques, dont celles du National Criminal Justice Reference Service (NCJRS), Accès à la justice, Criminal Justice Abstracts (CJA), International Abstracts, Sociofile et Au courant. Nous avons également consulté les sites Internet de différents groupes de défense des droits, dont le Centre canadien des ressources pour les victimes de crimes, ainsi que les sites Internet des gouvernements. Nos chercheurs ont également communiqué avec leurs collègues œuvrant dans ce secteur d'activités afin de recenser les nouvelles recherches et les nouvelles publications.

1.4 Organisation du présent rapport

Le présent rapport compte six chapitres. Le chapitre 2 présente les résultats de recherches menées auprès de victimes d'actes criminels, sans se limiter aux victimes ayant participé à des programmes de justice réparatrice. Le chapitre 3 s'intéresse aux attentes et aux expériences de victimes ayant participé à des programmes de justice réparatrice. Les données recueillies sont présentées dans le cadre des différents programmes. Le chapitre 4 traite de recherches qui ont été menées sur la justice réparatrice et sur des groupes spéciaux de victimes. Quant au chapitre 5, il présente les conclusions de l'étude et leurs incidences sur les programmes futurs et sur l'élaboration des politiques. Enfin, le chapitre 6 présente la bibliographie des ouvrages consultés aux fins du présent rapport.

[1] Selon la recherche et la théorie sur la justice en matière de procédure, la satisfaction à l'égard du processus est plus importante que la satisfaction à l'égard des résultats obtenus, et des procédures justes engendrent généralement un sentiment favorable, ce qui contribue à mieux faire accepter des résultats négatifs. (Voir Wemmers, 1996; Tyler, 1990; Lind et Tyler, 1988.)

2.0 Les victimes en général

2.1 Perceptions de la justice réparatrice

La justice réparatrice considère l'acte criminel comme un préjudice ou un tort fait à autrui et non seulement comme une violation d'une loi ou une infraction commise contre l'État. Dans cet esprit, la justice réparatrice préconise la réparation par le délinquant du tort causé à sa victime ainsi que la négociation et la discussion entre la victime et le délinquant. De même, les programmes de justice réparatrice accordent de l'importance à la communication de renseignements à la victime, les victimes étant informées de l'arrestation du délinquant. Enfin, la justice réparatrice délègue aux deux parties, à savoir à la victime et au délinquant, le pouvoir de décider. Dans la présente section du rapport, nous exposerons les points de vue des victimes sur ces différents aspects afin de bien comprendre leurs perceptions à l'égard de la justice réparatrice.

Il est bien connu que les victimes d'actes criminels se sentent souvent marginalisées et insatisfaites du traitement que leur réservent les autorités pénales. De nombreuses études ont démontré que les victimes déplorent de pas ne pas être tenues bien informées du suivi donné à leur cas et n'apprécient pas non plus d'être écartées du processus de justice pénale (Wemmers, 1996; Resick, 1987; Shapland et coll., 1985). Même s'il est connu que les victimes souhaitent participer davantage au processus judiciaire (Wemmers, 1996; Shapland et coll., 1985), il est difficile d'évaluer la portée de la participation souhaitée. Dans quelle mesure les victimes souhaitent-elles participer activement au système de justice pénale? Une participation passive (c.-à-d. qui se résume à tenir la victime bien informée de l'évolution de son dossier) est-elle satisfaisante pour les victimes? Les victimes souhaitent-elles décider elles-mêmes du suivi à donner à leur cas? Souhaitent-elles vraiment rencontrer le délinquant? Souhaitent-elles plutôt formuler leurs demandes sur la peine que mérite le délinquant?

2.1.1 Information

Les victimes apprécient de participer au processus de justice pénale. En particulier, la majorité des victimes souhaitent être tenues informées du suivi donné à leur dossier. Par exemple, Kilchling (1991) mentionne que 40 p. 100 des victimes récentes et des victimes plus anciennes (dont l'acte criminel commis à leur endroit remonte à plus de cinq ans) estimaient que les victimes devraient avoir le droit d'être tenues bien informées par la police du suivi donné à leur dossier. Kilchling a effectué plus de 3 000 entrevues auprès de victimes récentes, d'anciennes victimes et de non-victimes. Shapland et ses collaborateurs (1985) ont fait état de résultats semblables concernant les victimes d'un crime avec violence. Les auteurs ont noté que les victimes se sentent ignorées par le système et déplorent vivement le peu d'information qui leur est communiquée concernant le suivi donné à leur dossier.

L'information est probablement le besoin qui ressort le plus dans tous les documents traitant du sujet (voir Maguire, 1991). Les victimes souhaitent être tenues bien informées du suivi donné à leur dossier et estiment que les efforts et le temps qu'elles ont investis auprès des forces policières devraient leur assurer ce droit (Bazemore, 1999; Shapland et coll., 1985). Bon nombre des victimes n'attendent que de simples explications concernant les principales décisions prises dans leur dossier (Bazemore, 1999; Shapland et coll., 1985). L'information constitue probablement l'élément le plus important que le système puisse offrir pour atténuer la crainte des victimes (Umbreit, 1994) et pour aider celles ci à faire face aux conséquences négatives de l'acte criminel (Wemmers, 1996).

2.1.2 Réparation

Les victimes ne signalent pas à la police les actes criminels dont elles ont fait l'objet dans le but précis d'obtenir un dédommagement. La plupart des victimes signalent à la police leur victimisation dans le but de s'acquitter de leur devoir de citoyen et de se conformer aux exigences des assureurs (et plus particulièrement pour les infractions contre les biens) (Besserer et Trainor, 2000; Mayhew et Van Dijk, 1997). Les victimes sont généralement bien conscientes que la police ne pourra probablement pas résoudre l'affaire (Baurmann et Schadler, 1991; Shapland et coll., 1985).

Toutefois, dans l'éventualité où la police réussit à résoudre l'affaire, nombre de victimes souhaitent obtenir un dédommagement de la part du délinquant. Par exemple, Baurmann et Schadler (1991) ont rapporté que près des deux tiers (62,5 p. 100) des victimes constituant l'échantillonnage de leur étude, à savoir 169 victimes d'un crime avec violence ou d'un crime contre les biens, se sont dites intéressées à explorer les avenues

lu dédommagement et ce, sans que les intervieweurs uggèrentune telle possibilité. Lorsque les intervieweurs ont suggéré cette possibilité, le pourcentage de victimes ntéressées à obtenir dédommagement est passé à 72,5 . 100. Le dédommagement semble être particulièrement approprié pour les victimes d'une nfraction contre les biens. En effet, celles ci semblent plus intéressées par cette avenue que les victimes d'un rime avec violence : 85 p. 100 versus 37 p. 100, espectivement (Baurmann et Schadler, 1991).

Sessar (1990) arrive à des conclusions semblables dans son rapport sur le sondage qu'il a effectué auprès de 843 victimes d'une infraction contre les biens ou d'un crime avec violence. Les victimes interviewées ont dans une proportion de 82 p. 100 répondu d'une façon positive à la question : « Accepteriez-vous que le juge propose que l'auteur de l'acte criminel soit condamné à vous dédommager pour le tort qu'il vous a causé et que sa peine soit réduite ou remise s'il s'acquitte de cette obligation? ».

L'intérêt que manifestent les victimes à l'égard du dédommagement ne constitue pas une surprise si l'on considère que les victimes subissent plus souvent qu'autrement des dommages matériels pour lesquels elles doivent assumer des pertes financières. Dans une étude effectuée avec un échantillonnage aléatoire de 2 000 actes criminels graves, Junger et Van Hecke (1988) ont relevé que 74 p. 100 de ces actes ont entraîné des dommages matériels et, partant, des pertes financières pour les victimes. Il arrive souvent que ces victimes ne reçoivent aucune indemnisation pour les pertes financières subies. Dans le rapport d'une recherche menée aux Pays-Bas, on peut lire que même si la population hollandaise est généralement bien assurée (Van Dijk et Mayhew, 1992), 71 p. 100 des victimes ayant subi des pertes financières n'obtiennent de leur assureur aucune indemnisation pour ces pertes (Mulder, 1989).

Les victimes peuvent subir différents types de dommages. Les dommages matériels, comme les dommages à la propriété, ne représentent qu'une des multiples formes de préjudice. En effet, les victimes sont également susceptibles de subir des préjudices d'ordre psychologique comme la peur et l'anxiété. Dans leur étude sur les besoins et les perceptions des victimes, Baurmann et Schadler (1991) rapportent que 49 p. 100 des victimes ont répondu avoir subi un préjudice avant tout psychologique lorsque les chercheurs leur ont demandé quel était le préjudice le plus grave qu'elles avaient subi. Dans la même étude, Baurmann et Schadler (1991) ont fait une distinction entre les victimes d'un crime avec violence et les victimes d'une infraction contre les biens et sont arrivés à la conclusion que 79 p. 100 des victimes d'un crime avec violence et 25 p. 100 des victimes d'une infraction contre les biens avaient surtout subi un préjudice d'ordre psychologique. Dans ce contexte, le dédommagement financier des victimes n'est pas nécessairement indiqué pour ces types de préjudices.

Toutefois, l'intérêt des victimes à l'égard du dédommagement ne vise pas exclusivement les dommages matériels, mais également la responsabilisation de l'auteur de l'acte criminel. À la lumière des réponses obtenues de 18 victimes participant à un groupe de consultation, Bazemore (1999) a remarqué que certaines victimes associaient le dédommagement financier à la responsabilisation de l'auteur de l'acte criminel. Bazemore a aussi remarqué que plus les victimes estimaient avoir été bien traitées par le système de justice pénale, moins elles accordaient d'importance au dédommagement financier.

Outre le dédommagement, les excuses constituent pour les délinquants une autre façon de reconnaître et d'assumer la responsabilité de leurs actes. Selon Bazemore (1999), de nombreuses victimes considèrent qu'un aveu sincère par le délinquant de sa responsabilité et l'expression sincère de remords constituent une marque importante de reconnaissance de leur victimisation, marque qui peut favoriser leur rétablissement. Toutefois, lorsqu'elles sont imposées, les excuses sont plutôt froides, impersonnelles, voire même blessantes pour les victimes. Selon la plupart des victimes ayant participé à l'étude de Bazemore, il importe en premier lieu de vérifier auprès de la victime si elle est ou non intéressée à recevoir des excuses du délinquant.

2.1.3 Rencontre avec le délinquant

De nombreux programmes de justice réparatrice prévoient la rencontre face à face de la victime et du délinquant. Il est important de se demander comment les victimes réagissent à la perspective de rencontrer le délinquant. Est-ce quelque chose que souhaitent vivre les victimes?

Bazemore (1999) rapporte qu'il a observé dans le cours d'une étude antérieure qu'il a faite auprès de groupes de consultation que seulement une des victimes de son échantillonnage avait spontanément mentionné que les victimes devraient toujours avoir la possibilité de rencontrer l'auteur de l'acte criminel. Toutefois, lorsqu'elles ont été directement appelées à exprimer leurs points de vue concernant les pratiques de justice réparatrice, la plupart des victimes interrogées se sont

dites favorables à ces pratiques dans la mesure où la participation est volontaire.

Dans l'Enquête sociale générale de 1999 de Statistique Canada, on a demandé aux victimes si elles accepteraient de participer à des séances de médiation en présence du délinquant. Le questionnaire de l'enquête faisait alors référence à une rencontre face à face avec le délinquant en présence d'un médiateur professionnel. Dans l'ensemble, 24 p. 100 des victimes se sont dites très intéressées à participer à des séances de médiation, 27 p. 100 moyennement intéressées et 46 p. 100 non intéressées. Les chercheurs ont noté une différence marquée entre les victimes d'un crime contre la personne et les victimes d'une infraction contre les biens, ce dernier groupe se révélant plus réceptif à la médiation que le premier. Il n'en demeure pas moins que certaines victimes d'un crime avec violence grave se sont dites très intéressées par la médiation. Par exemple, 28 p. 100 des victimes d'une agression sexuelle ont exprimé de l'intérêt à l'égard de la médiation (Tufts, 2000).

Dans son étude sur le rôle que préfèrent jouer les victimes au sein du système de justice pénale, Kilchling (1991) a demandé aux victimes si, hypothétiquement, elles pourraient être intéressées à participer à un processus de médiation et à négocier un règlement à l'amiable avec le délinquant. Kilchling a rapporté que 42 p. 100 des victimes ayant participé à son étude ont exprimé de l'intérêt pour la médiation. Toutefois, la majorité des victimes (55,6 p. 100) ont rejeté la perspective d'une rencontre avec le délinquant pour négocier une entente à l'amiable. Les motifs les plus souvent invoqués à l'appui de leur position étaient les suivants :

- aucun intérêt à rencontrer le délinquant (33 p. 100);
- aucun intérêt à discuter avec le délinquant ni à négocier avec lui (16 p. 100);
- crainte de revoir le délinquant (13 p. 100).

Kilchling a souligné que près du tiers des répondants et des répondantes auraient approuvé la négociation d'un règlement à l'amiable dans la mesure où cette négociation se ferait sans contact direct et sans rencontre directe avec le délinquant.

Dans une autre étude britannique, Maguire et Corbett (1987) ont demandé à des victimes si elles accepteraient de participer à des séances de médiation avec le délinquant. Dans cette étude comme dans les autres auxquelles nous avons précédemment fait référence, aucune médiation n'a eu lieu; les chercheurs voulaient simplement connaître le point de vue des victimes. Ils sont arrivés à la conclusion que la plupart des victimes ne souhaitaient pas rencontrer le délinquant. Détail intéressant, les victimes qui ont reçu la visite d'un bénévole venu leur offrir de l'aide étaient plus réceptives (43 p. 100) que les autres (32 p. 100) à la perspective de rencontrer le délinquant. Les motifs que les victimes ont invoqués pour justifier une rencontre avec le délinquant étaient les suivants :

- pour connaître les raisons qui ont amené le délinquant à poser ce geste;
- pour voir le délinquant;
- pour négocier un dédommagement financier;
- pour faire prendre conscience au délinquant des conséquences de son acte criminel;
- pour exprimer sa façon de penser au délinquant.

Les raisons invoquées pour refuser de participer à une séance de médiation sont les suivantes :

- la peur;
- la colère;
- le manque d'intérêt.

Une recherche britannique a donné des résultats semblables. Dans une étude effectuée en 1985 par Hough et Mayhew (voir Reeves, 1989), des victimes ont été invitées à exprimer leurs points de vue concernant la médiation. Les auteurs ont rapporté que 49 p. 100 des victimes accepteraient en principe de rencontrer le délinquant pour négocier avec lui une entente à l'amiable. Ce pourcentage était toutefois moins élevé dans le cas des victimes de voies de fait et de vol qualifié (33 p. 100) que dans le cas des victimes d'une infraction contre les biens (60 p. 100). À l'instar de Kilchling, les deux chercheurs britanniques ont remarqué que le pourcentage de victimes qui accepteraient de participer à des séances de médiation passe de 49 p. 100 à 69 p. 100 lorsque les victimes n'ont pas à rencontrer le délinquant (tel que cité dans Reeves, 1989).

2.1.4 Participation au processus de prise de décisions

Les tenants de la justice réparatrice soutiennent que, contrairement au système traditionnel de justice pénale, la justice réparatrice donne aux victimes la possibilité de participer activement au processus de prise de décisions

(Roach, 1999; Umbreit, 1995). Toutefois, selon Shapland et ses collaborateurs (1985), les victimes ne souhaitent pas porter sur leurs épaules le « fardeau » de la décision. Cette constatation est confirmée par Kilchling (1991). Après avoir présenté aux répondants l'énoncé suivant : « Après avoir rapporté le crime à la police, la victime perd habituellement le contrôle du suivi donné à l'affaire », il leur a demandé d'indiquer s'ils étaient d'accord ou non avec différents énoncés portant sur le rôle que souhaite jouer la victime au sein du processus de justice pénale. Il est arrivé à la conclusion que 47 p. 100 des victimes récentes, 61 p. 100 des anciennes victimes et 56 p. 100 des non-victimes étaient d'accord avec l'énoncé selon lequel « il peut être bénéfique pour la victime » que la police prenne seule en charge le suivi de l'affaire. Par ailleurs, 70 p. 100 des victimes récentes, 80 p. 100 des anciennes victimes et 77 p. 100 des non-victimes approuvent l'énoncé voulant que « la victime ne soit pas tenue d'intervenir dans la négociation d'une entente avec le délinquant ni dans la détermination de sa peine ». Ces constatations nous amènent à conclure que les victimes apprécient dans une large mesure que la responsabilité de l'affaire repose entre les mains des autorités de la justice pénale.

2.1.5 Résumé

Les victimes apprécient de nombreuses facettes de la justice réparatrice; elles souhaitent en effet être tenues informées du suivi donné à l'affaire et obtenir un dédommagement. Elles ne semblent pas chercher à s'approprier le pouvoir des tribunaux. Les victimes ne partagent toutefois pas le même avis quant à la perspective de rencontrer le délinquant. Certaines accepteraient de le rencontrer tandis que d'autres s'y opposent. Les victimes d'une infraction contre les biens semblent plus réceptives à la médiation que les victimes d'un crime avec violence. Par ailleurs, il n'est pas exclu que des victimes d'un crime avec violence voient d'un bon œil la médiation. Il ressort toutefois un consensus à savoir que la participation aux programmes de justice réparatrice doit être totalement volontaire. Il importe de préciser que les victimes interviewées dans le cadre des études auxquelles il a été fait référence dans le présent chapitre n'ont pas participé à un programme de justice réparatrice et que leurs points de vue peuvent refléter le fait qu'elles n'ont jamais été appelées à rencontrer l'auteur de l'acte criminel. Nous traiterons dans le prochain chapitre des attentes et des expériences de victimes qui ont participé à des programmes de justice réparatrice.

3.0 Victimes ayant participé à des programmes de justice réparatrice

Les victimes d'actes criminels passent par diverses phases après leur victimisation. Immédiatement après celle-ci, bon nombre de victimes éprouvent de la colère et de la peur. Un peu plus tard, la plupart des victimes traversent une phase où elles s'interrogent sur les raisons du crime dont elles ont fait l'objet. Reeves (1989) avance donc que le délai entre le moment où s'est produit le crime et celui où l'invitation est faite à la victime de rencontrer le délinquant est très important pour les victimes. Considérant l'importance du facteur temps, la recherche dont il est question ci-après est divisée entre trois groupes suivant l'étape du processus de justice pénale à laquelle était rendu le cas au moment de la recherche. Les données sont donc présentées pour les programmes offerts avant le procès (déjudiciarisation), pour les programmes offerts dans le cours du processus judiciaire et pour les programmes offerts après le prononcé de la sentence. Le présent chapitre se termine avec un sommaire des observations.

3.1 Déjudiciarisation

Dans la présente section, nous traiterons de différents programmes dont le facteur commun est le recours aux pratiques de justice réparatrice à des fins de déjudiciarisation des délinquants. Ordinairement, ces programmes sont mis en œuvre par la police et s'adressent aux jeunes délinquants ayant commis des infractions mineures. Toutefois, quelques programmes s'adressant aux délinquants adultes ayant commis des infractions moyennement graves ont utilisé la déjudiciarisation à une étape plus avancée du processus de justice pénale. Par ailleurs, certaines des études dont il sera question ci-après traitent des programmes tant de déjudiciarisation que de judiciarisation.

3.1.1 Programmes de médiation entre la victime et le délinquant

États-Unis

Dans son livre intitulé *Victim Meets Offender: The Impact of Restorative Justice and Mediation*, Umbreit (1994) analyse quatre programmes de médiation entre la victime et le délinquant qui ont cours aux États-Unis. Les quatre programmes suivaient chacun une procédure distincte. Chaque programme était différent et pouvait suivre des procédures différentes. Par exemple, dans un des programmes, les cas y ont été renvoyés en tant que mesure de déjudiciarisation (avant la décision du tribunal), après le plaidoyer de culpabilité (après la décision) ou, encore, après le prononcé de la sentence. Dans les quatre programmes, la plupart des cas (59 p. 100 à 98 p. 100) ont été renvoyés au programme avant que le tribunal ne rende sa décision. Dans deux des trois programmes, le médiateur a rencontré séparément la victime et le délinquant avant d'organiser une séance de médiation. Dans un autre des programmes, le médiateur n'a eu aucun contact préalable avec l'une ou l'autre des parties, laissant au personnel de la cour le soin de préparer les parties pour la médiation.

Les quatre programmes s'adressaient exclusivement aux jeunes délinquants, et plus particulièrement aux jeunes délinquants qui en étaient à leur premier délit. La plupart des délits étaient des infractions contre les biens (73 p. 100 à 89 p. 100) et quelques crimes de violence mineure. Dans les quatre programmes, le dédommagement était essentiellement financier, quoique le service personnel et le service communautaire étaient aussi possibles.

Dans sa recherche, Umbreit a fait appel à trois groupes de répondants :

1. les répondants renvoyés vers un programme de médiation et dont le cas a fait l'objet d'une médiation (groupe expérimental);
2. les répondants renvoyés vers un programme de médiation et dont le cas n'a finalement pas fait l'objet d'une médiation (1er groupe témoin);
3. les cas non renvoyés vers un programme de médiation (2e groupe témoin).

Umbreit soutient également avoir recueilli des données pré-test et des données post-test, mais les données pré-test ne sont pas disponibles pour les trois groupes. En effet, elles ne sont disponibles que pour le groupe renvoyé vers la médiation (soit le groupe expérimental). De plus, les données pré-test n'ont pas été recueillies avant la médiation. Par conséquent, la recherche doit être considérée comme étant fondée sur des mesures postérieures à la participation au programme seulement (post-test), sa conception faisant en sorte qu'il est

impossible d'attribuer les différences relevées entre les groupes au traitement reçu par les victimes.

Les données ont été recueillies dans le cadre d'entrevues menées auprès de 280 victimes ayant participé à la médiation (groupe expérimental), de 103 victimes dont le cas a été renvoyé vers un programme de médiation mais qui n'y ont pas participé (1er groupe témoin) et de 157 victimes dont le cas n'a pas été renvoyé vers un programme de médiation (2e groupe témoin).

Attentes

Selon Umbreit, les victimes ayant participé à la médiation souhaitaient avant tout obtenir un dédommagement pour les pertes qu'elles avaient subies et aider le délinquant. Elles souhaitaient dans une moindre mesure faire prendre conscience au délinquant des conséquences de son acte criminel et, enfin, obtenir des réponses à leurs questions concernant le crime.

Une victime sur quatre a affirmé qu'elle anticipait avec nervosité la séance de médiation en présence du délinquant. Neuf victimes sur dix s'attendaient à ce que la séance de médiation se révèle utile (il importe de préciser que ces chiffres ne tiennent compte que des victimes qui avaient déjà accepté de participer à la médiation).

En ce qui concerne les 103 victimes qui ont été dirigées vers un programme de médiation entre la victime et le délinquant, mais qui ont choisi de ne pas y participer, les raisons de leur décision s'inscrivent sous l'un ou l'autre des trois grands thèmes suivants :

1. la victime considérait que la médiation n'était pas appropriée compte tenu de la perte subie;
2. un certain nombre de victimes avaient déjà conclu une entente de réparation avec le délinquant;
3. la victime en voulait encore trop au délinquant pour le rencontrer et (ou) doutait fortement de sa sincérité.

Expériences

Selon Umbreit, pour les quatre programmes évalués, 91 p. 100 des victimes estimaient que leur participation à la médiation était tout à fait volontaire. Par ailleurs, un petit groupe, mais quand même important, de victimes se sont senties un peu forcées de participer au processus. Une victime croyait qu'il n'existait aucun autre moyen d'obtenir un dédommagement. Une autre se sentait responsable de l'avenir du délinquant. Umbreit a fait valoir que beaucoup de victimes se sentent revictimisées lorsqu'elles ont l'impression qu'on leur a forcé quelque peu la main pour participer au processus de médiation.

La victime peut également se sentir revictimisée lorsqu'elle a l'impression que le médiateur a un préjugé favorable envers le délinquant. Le médiateur est tenu de faire preuve d'impartialité. Alors que la plupart des victimes (95 p. 100) se disaient satisfaites du médiateur, un petit groupe, mais quand même important, de victimes se sont dites insatisfaites.

La plupart (90 p. 100) des victimes ayant participé au processus de médiation se sont dites satisfaites des résultats obtenus. Il est intéressant de noter que certaines victimes se disent insatisfaites d'une entente qu'elles ont en principe acceptée de leur plein gré. Ce point nous amène à nous demander si les victimes avaient la conviction profonde d'avoir le choix d'accepter ou de rejeter l'offre faite par le délinquant.

Après avoir comparé les données pré-test et post-test du groupe de victimes dirigées vers la médiation, Umbreit est arrivé à la conclusion que les priorités des victimes avaient changé. En effet, après la séance de médiation, les victimes accordaient beaucoup plus d'importance à la négociation d'un dédommagement ou à une rencontre avec le délinquant pour obtenir des réponses à leurs questions ou pour lui faire prendre conscience des conséquences de son acte criminel qu'elles ne le faisaient au moment du pré-test. Aucun changement marqué n'a été observé quant à l'importance qu'accordent les victimes à l'obtention d'un dédommagement et d'excuses de la part du délinquant.

En ce qui a trait à l'incidence de la médiation sur le plan des émotions, Umbreit a noté que les victimes se sentaient beaucoup moins bouleversées par le crime dont elles avaient fait l'objet après la séance de médiation qu'avant celle-ci. De même, les victimes craignaient beaucoup moins d'être revictimisées (23 p. 100 versus 10 p. 100) par le délinquant. Ces observations nous amènent à conclure que la médiation peut avoir une incidence positive sur les émotions des victimes. Toutefois, faute d'un groupe témoin, on ne peut affirmer sans risque de se tromper que ces changements sont directement attribuables à la médiation et non à un autre facteur. Il est tout aussi possible que la réduction observée de la peur soit simplement attribuable à l'effet du temps.

Quant au degré de satisfaction des victimes à l'égard de la façon dont le système de justice pénale a traité leur

cas, 79 p. 100 des victimes ayant participé à la médiation se sont dites satisfaites, alors que ce pourcentage passait à 57 p. 100 pour les victimes qui ont refusé la médiation et 57 p. 100 pour les victimes non dirigées vers la médiation. De même, les victimes ayant participé à la médiation considéraient dans une plus grande proportion que les autres qu'elles avaient été traitées d'une façon «tout à fait équitable », (à savoir dans une proportion de 83 p. 100 pour ce groupe de victimes versus 53 p. 100 pour le 1er groupe témoin et 62 p. 100 pour le 2e groupe témoin.) Umbreit attribue à la médiation les différences observées entre les groupes. Toutefois, comme nous l'avons déjà mentionné, Umbreit ne pouvait attribuer exclusivement à la médiation les différences observées. En effet, on ne peut exclure la possibilité que des victimes des groupes témoins aient globalement des attitudes plus négatives à l'égard du système de justice pénale que d'autres.

Grande-Bretagne

En 1988, Marshall et Merry (1990) ont effectué une étude largement descriptive des programmes de médiation qui avaient alors cours au Royaume-Uni. Ils ont décrit ce type de recherche comme une recherche active, soit une recherche qui s'intéresse aux faits par opposition à une recherche évaluative qui, elle, s'intéresse à l'efficacité des mesures appliquées. Leur étude, intitulée Crime and Accountability: Victim/Offender Mediation in Practice, portait sur des cas traités par la police et des cas traités par les tribunaux. Elle se fondait sur différentes sources d'information, entre autres des entrevues avec des victimes : 33 victimes ayant participé à des programmes administrés par la police et 60 victimes ayant participé à des programmes offerts par les tribunaux. Même si la configuration de l'étude ne permettait pas aux chercheurs de faire des références causales, l'étude fournit néanmoins des éléments d'information intéressants sur le vécu des victimes ayant participé aux premières expériences de médiation en Angleterre. Marshall et Merry (1990) ont présenté d'une façon distincte leurs conclusions concernant les programmes administrés par la police et ceux administrés par les tribunaux, mais leurs conclusions visent les deux types de programmes. Étant donné que les attentes et les expériences des victimes se chevauchaient beaucoup, nous présentons ici les conclusions pour les deux types de programme.

Attentes

Au nombre des raisons mentionnées par les victimes pour justifier leur participation à la médiation, citons les suivantes :

- un sentiment de responsabilité sociale;
- un désir d'aider;
- un désir de connaître les raisons qui ont amené le délinquant à commettre son crime;
- un désir d'obtenir un dédommagement ou de recevoir des excuses.

Les auteurs ont noté qu'un petit nombre seulement de victimes souhaitaient en premier lieu obtenir un dédommagement ou des excuses. Ils précisent également que le système anglais de justice pénale autorise depuis les années 1970 les ordonnances d'indemnisation, faisant en sorte que les programmes de médiation privilégient la réconciliation. Marshall et Merry (1990) soutiennent que cette situation est fort différente de celle qui prévaut aux États-Unis, ce qui peut expliquer pourquoi les programmes britanniques accordent moins d'importance au dédommagement des victimes que ne le font les programmes américains. Ils ont aussi noté une sous-utilisation des ordonnances de dédommagement attribuable à la difficulté qu'ont les juges de déterminer la valeur des dommages causés. Marshall et Merry mentionnent que même si les parties auront probablement accès à plus d'information que les juges concernant la valeur des dommages, les disputes entre les parties ne constituent pas nécessairement le meilleur moyen de régler un désaccord sur le sujet. Ils soutiennent que les victimes n'apprécieraient pas d'avoir à négocier de cette façon et préféreraient plutôt laisser au tribunal le soin de le faire.

Les auteurs rappellent que les victimes accordent de l'importance à l'exactitude et au réalisme de l'information. Ils rapportent qu'on a pu faire miroiter à certaines victimes de très bonnes chances d'obtenir une indemnisation, ce qui explique que les victimes peuvent être fort déçues lorsqu'elles n'obtiennent pas le dédommagement attendu.

Par ailleurs, Marshall et Merry indiquent que la participation des victimes est beaucoup plus grande en ce qui concerne les programmes administrés par la police (79 p. 100) que les programmes administrés par les tribunaux (51 p. 100). Selon les chercheurs, cette situation peut s'expliquer par le fait que les programmes administrés par la police s'adressent exclusivement aux jeunes délinquants. Les victimes peuvent alors se sentir socialement plus responsables lorsque le délinquant est jeune que lorsqu'il s'agit d'un adulte.

Expériences

La plupart des victimes ont apprécié en règle générale l'ouverture et le tact dont ont fait preuve les intervenants du projet. La participation était volontaire et la plupart des victimes ont affirmé ne pas s'être senties poussées à participer.

Marshall et Merry rapportent que la plupart des victimes qui ont eu l'occasion de rencontrer l'auteur de l'acte criminel ont apprécié l'expérience et qu'elles avaient l'impression d'avoir posé un geste utile pour ce dernier.

Toutefois, une « minorité importante de victimes » (p. 152)[2] s'est dite insatisfaite et ce, pour les raisons suivantes :

- elles escomptaient obtenir un dédommagement;
- elles avaient l'impression qu'on leur avait demandé de poser un geste pour aider le délinquant au détriment de la victime;
- elles n'ont pas été tenues informées de l'évolution du dossier.

Détail intéressant, Marshall et Merry (1990) ont remarqué que les victimes qui cherchaient avant tout à obtenir un dédommagement avaient tendance à se dire moins satisfaites que les victimes qui étaient animées par un sentiment de responsabilité sociale et qui ne considéraient le dédommagement que comme un gage ou un symbole de réconciliation entre la victime et le délinquant.

Le défaut par le délinquant de respecter ses engagements constitue un autre facteur important d'insatisfaction de la part des victimes. Les chercheurs ont souligné l'importance de s'assurer que le délinquant respecte les engagements qu'il a pris afin de satisfaire aux attentes des victimes. Le suivi est important tant en termes de réparation (le délinquant a-t-il respecté ses engagements et a-t-il indemnisé sa victime?) qu'en termes d'incidences psychologiques. Un petit nombre de victimes ont précisé des points qui leur apparaissaient non réglés à l'issue de leur rencontre avec le délinquant. Marshall et Merry font valoir que les programmes devraient favoriser les discussions ou le counselling après la médiation afin d'aider à atténuer les incertitudes que pouvaient encore avoir les victimes. Ils ont toutefois remarqué qu'on assurait rarement le suivi des cas.

En plus de la réparation, les programmes de justice réparatrice offrent aussi aux victimes un réconfort psychologique. En effet, la plupart des victimes ont affirmé s'être senties en colère, bouleversées et déprimées après l'infraction, ou même tout simplement ridicules. Au moment de l'entrevue, elles se sont pratiquement toutes dites moins affectées qu'au moment de l'infraction, et certaines ont même affirmé avoir complètement tourné la page. Même si le ressentiment a tendance à s'atténuer avec le temps, beaucoup de victimes ont affirmé que le programme les avait grandement aidées à cet égard.

Lorsque nous avons demandé aux victimes quels volets du programme elles avaient le plus appréciés, 37 p. 100 ont nommé la rencontre. Par ailleurs, lorsque nous leur avons demandé si une rencontre aurait suffi, sans excuses ou dédommagement, les deux tiers des répondants et des répondantes ont répondu par la négative. De même, la perspective d'obtenir des excuses ou un dédommagement sans rencontre avec le délinquant a été jugée insatisfaisante par 65 p. 100 des répondants et des répondantes. Il semble donc que ce soit la combinaison de ces deux aspects qui rende l'expérience valable pour la plupart des participants et des participantes.

Marshall et Merry (1990) estiment qu'il n'y a pas un moment plus opportun qu'un autre pour rencontrer le délinquant. Selon eux, la médiation devrait constituer une partie importante du soutien offert aux victimes dans le processus de règlement. Les deux auteurs estiment que la médiation devrait être proposée aux victimes lorsque leur ressentiment n'est pas extrême ni totalement disparu et devrait s'inscrire dans un plan plus général de soutien aux victimes.

Canada

La Division de la recherche et de la statistique du ministère de la Justice a récemment publié une méta-analyse de l'efficacité des pratiques de justice réparatrice. L'étude, signée par Latimer, Dowden et Muise (2001), se fonde sur une analyse de 35 évaluations de programmes offerts dans différents pays. L'étude couvre un vaste éventail de programmes. Le présent rapport s'intéresse à cette étude parce que la majeure partie des programmes (77 p. 100) sont des programmes de médiation entre la victime et le délinquant. Quoique la plupart des programmes (57 p. 100) intervenaient à différents points d'entrée dans le système de justice

[2] Cette étude est qualitative et les auteurs n'ont pas spécifié le nombre exact ou le pourcentage de victimes. Voir le rapport de Marshall et Merry, 1990, p. 152.

pénale, le plus important groupe (20 p. 100) était celui des prévenus (avant la mise en accusation).

Les auteurs n'ont tenu compte que des études comportant un groupe témoin ou groupe de référence dont les répondants et les répondantes n'avaient pas participé à un programme de justice réparatrice. L'étude est fondée sur une méthodologie d'évaluation après la participation au programme seulement (post-test), réalisée auprès de groupes non équivalents (Cook et Campbell, 1979). Cette méthodologie est assez souvent utilisée même si elle ne permet pas d'inférences causales raisonnables. Selon Cook et Campbell :

> [TRADUCTION] La lacune la plus importante de cette méthodologie est l'absence de pré-tests, ce qui sous-tend que tout écart des résultats des post-tests entre les différents groupes peut être attribué à un effet de traitement ou, encore, à des différences au niveau de la sélection entre les groupes. Cette dernière possibilité de différences de sélection dans la recherche avec des groupes non équivalents rend habituellement les résultats impossibles à interpréter. (1979, p. 98-99)

Pour les programmes tels que les programmes de médiation qui se fondent sur une participation volontaire, la probabilité de différences de sélection est grande. Il devient donc impossible de tirer de ces études des inférences causales à l'aide de cette méthodologie. Même si les auteurs ont soulevé la possibilité que l'auto-sélection biaise les résultats et suggéré que toute recherche future utilise des mesures de pré-test pour éviter un tel problème, ils ont quand même tiré des conclusions concernant les effets des interventions.

Expériences

Latimer et ses collaborateurs ont comparé les conclusions des recherches menées sur le degré de satisfaction des victimes. Ils sont arrivés à la conclusion que « dans 12 des 13 programmes examinés, la participation à un programme de justice réparatrice donnait lieu à un taux de satisfaction des victimes plus élevé que chez les victimes d'un groupe témoin » (2001, p. 12). Cette différence leur est apparue marquée. Malheureusement, les auteurs n'ont pas spécifié à partir de quelles études ils ont tiré leur conclusion, rendant celle-ci difficile à vérifier. De plus, considérant leur critère de sélection concernant les méthodologies des études, il est possible que les méthodologies de bon nombre d'études, sinon de toutes, ne satisfaisaient pas les exigences rigoureuses requises pour tirer des inférences causales. Afin d'attribuer les différences observées entre les groupes à la participation à un programme, il faut par exemple exclure la possibilité que les personnes affichant des attitudes plus favorables étaient plus réceptives à l'égard des programmes de justice réparatrice. Il semble donc que les auteurs aient tiré des conclusions sur les incidences de la participation à des programmes de justice réparatrice à la lumière d'études qui ne respectaient pas les critères de sélection susmentionnés.

3.1.2 Concertation des familles

Nouvelle-Zélande

En 1989, la Nouvelle-Zélande a adopté une loi incitant la police à intervenir aussi discrètement que possible auprès des jeunes délinquants. La concertation de la famille du jeune délinquant constitue un volet important de cette loi. Cette concertation vise à réparer les dommages causés par le jeune délinquant, à faire participer les proches du jeune délinquant à la détermination du suivi à donner et à faciliter la situation tant pour le jeune qui a commis l'infraction que pour sa ou ses victimes. Les concertations familiales font appel à la participation du jeune délinquant, des membres de sa famille et de tout autre invité de la famille, de la ou des victimes ou de leurs représentants, d'une personne de soutien pour la ou les victimes, d'un représentant de la police ainsi que du médiateur ou de la personne chargée d'orchestrer ce processus. La concertation est organisée dans tous les cas d'actes criminels moyennement graves et graves, à l'exception des meurtres et des homicides involontaires. Cette mesure constitue une solution de rechange aux procédures judiciaires ainsi qu'un mécanisme de formulation de recommandations au juge avant que celui-ci ne prononce la sentence.

Morris, Maxwell et Robertson (1993) ont mené 117 entrevues avec des victimes et sept entrevues avec des représentants des victimes. Chaque victime a été invitée à répondre à des questions ouvertes et les réponses obtenues ont été codées d'une façon indépendante. Malheureusement, les chercheurs n'ont fourni aucun élément d'information concernant les types de victimisation faisant partie de l'échantillonnage ni les caractéristiques socio-démographiques des victimes. Ils n'ont pas non plus fourni d'éléments d'information concernant le moment où se sont déroulées les entrevues. De plus, la méthodologie de l'étude ne permettait pas aux chercheurs de tirer des inférences causales. Malgré tout, les données qualitatives nous donnent un aperçu des attentes et des expériences des victimes.

Attentes

Selon les chercheurs, les victimes ou leurs représentants ont assisté à moins de 50 p. 100 des séances de concertation. Du nombre des victimes qui ont choisi de ne pas assister à ces séances, la plupart ont affirmé que la raison de leur absence n'était pas un manque d'intérêt : 37 p. 100 ont répondu ne pas y avoir été invitées, 29 p. 100 que le moment de la séance ne pouvait s'inscrire dans leur horaire et 18 p. 100, qu'elles n'avaient pas été invitées suffisamment à l'avance pour se libérer. On ne sait pas vraiment pourquoi certaines victimes n'ont pas été invitées à la séance et comment cela peut servir l'atteinte de l'objectif visé par le programme. Les chercheurs ont rapporté que « certaines » victimes ne souhaitaient pas assister à la séance pour de multiples raisons, dont les suivantes :

- elles étaient trop occupées;
- elles n'étaient pas intéressées à rencontrer le délinquant ou les membres de sa famille ou craignaient telle rencontre;
- elles ne se sentaient pas en mesure de faire face à la situation.

Quant aux victimes qui ont assisté à la séance, elles ont invoqué diverses raisons qui ont été regroupées sous les quatre grands thèmes suivants :

- pour leurs propres intérêts (pour recevoir une indemnisation ou pour confronter le délinquant);
- pour aider le délinquant ou pour lui assurer du soutien;
- par sens du devoir;
- par curiosité.

Au nombre des facteurs qui ont amené les victimes à coopérer, citons les suivants :

- le moment choisi : les victimes sont plus susceptibles d'assister aux séances si elles se tiennent après 18 heures;
- le lieu de la séance : les victimes hésitent à assister aux séances qui se tiennent dans le lieu de résidence du délinquant.

Les chercheurs ont également précisé que dans un cas, le porte-parole des victimes a communiqué avec toutes les victimes pour les encourager à assister à la séance, leur faisant valoir qu'elles avaient de bien meilleures chances d'obtenir un remboursement avec la séance de concertation qu'avec le système traditionnel de justice pénale. Ainsi, les victimes pouvaient avoir de grandes attentes en ce qui concerne l'obtention d'un dédommagement.

Expériences

La plupart des victimes ont affirmé s'être senties mieux après la séance de concertation. En général, les victimes ayant affirmé s'être senties mieux après la séance ont également invoqué le fait qu'elles avaient pu participer au processus plutôt que d'en être exclues. Elles avaient l'impression que cette rencontre avec le délinquant leur avait permis d'exprimer des sentiments négatifs à l'égard de ce dernier et de l'infraction.

Environ le quart des victimes ont affirmé s'être encore plus mal senties après la séance. Elles ont fait état de sentiments de peur, de dépression, de détresse et de colère encore vifs. Certaines se sont senties incapables d'exprimer leurs sentiments profonds ou ont éprouvé à nouveau les sentiments qui les avaient envahies au moment de l'infraction. D'autres victimes ont déploré l'insuffisance du soutien qui leur a été assuré au cours de la séance par rapport au soutien dont semblait bénéficier le délinquant. Certaines victimes sont ressorties avec l'impression qu'elles avaient perdu leur temps et étaient choquées par le peu de remords que démontrait le délinquant ou par le peu d'importance accordé au dédommagement de la victime. En général, ce sont les victimes les plus touchées par l'acte criminel qui ont eu le plus de mal à assister aux séances. Les auteurs arrivent donc à la conclusion qu'il s'agit d'une erreur que de présumer que les victimes et leurs agresseurs peuvent simplement se rencontrer sans préparation préalable et sans que les médiateurs aient reçu une formation adéquate.

À la question de savoir s'il y aurait eu lieu de changer le déroulement de ces séances, 70 p. 100 des victimes ont répondu par la négative. Du nombre des personnes qui estimaient que des changements devraient être apportés, 10 p. 100 souhaitaient qu'un meilleur soutien soit offert aux victimes, 10 p. 100 souhaitaient d'être mieux informées sur ce qu'elles sont en droit de s'attendre de la séance, sur la durée probable de celle-ci, etc. et 4 p. 100 voulaient obtenir un plus long préavis de la tenue de la séance. Les 6 p. 100 restantes étaient ambivalentes quant à savoir si des changements étaient vraiment souhaitables.

Les victimes se sont dites moins satisfaites des résultats de la séance que la police, les jeunes délinquants et les membres de leur famille. Dans l'ensemble, 35 p. 100 des victimes n'étaient absolument pas satisfaites des

résultats. Petit détail intéressant, les victimes qui ont assisté à la séance se sont dites dans une plus large mesure insatisfaites des résultats obtenus (43 p. 100) que celles qui n'y ont pas assisté (23 p. 100). La plupart des victimes qui ont exprimé de l'insatisfaction auraient souhaité qu'une peine plus sévère soit imposée au délinquant ou qu'un dédommagement plus généreux leur soit accordé, alors qu'un plus petit nombre de victimes estimaient qu'il y aurait lieu de s'intéresser davantage au bien-être du jeune délinquant. Malheureusement, les chercheurs n'ont pas fait une distinction entre la peine et la réparation, faisant en sorte qu'on ne peut vraiment déterminer si la préférence des victimes allait au châtiment ou au dédommagement. Les chercheurs ont attribué le taux élevé de satisfaction à l'égard des résultats des séances de concertation des victimes qui n'ont pas assisté à la séance au fait que les infractions dont elles avaient fait l'objet étaient généralement moins graves. Ils se sont aussi intéressés à la relation entre la réparation et la satisfaction de la victime pour arriver à la conclusion que ces deux aspects n'étaient pas interdépendants.

Pour les chercheurs, le taux élevé d'insatisfaction des victimes ayant participé aux séances de concertation est surprenant, d'autant plus que le processus prévoit que les victimes doivent accepter l'entente pour que celle-ci puisse être entérinée. Ils estiment que cette insatisfaction pourrait être attribuable au fait que les victimes ne sont pas assez bien informées quant au rôle qu'elles étaient appelées à jouer au cours de la séance et ce à quoi elles peuvent s'attendre. Il est aussi possible que les victimes n'étaient pas conscientes qu'elles pouvaient s'opposer au règlement proposé. Les chercheurs sont arrivés à la conclusion que les victimes n'étaient pas adéquatement informées. Les organisateurs de la séance doivent également mieux préparer psychologiquement les victimes à rencontrer le délinquant. Les victimes ont besoin de temps pour réfléchir aux conséquences possibles d'une rencontre avec le délinquant et des membres de son cercle familial.

Canada

En mars 1999, la Gendarmerie royale du Canada (GRC) a publié une évaluation de son projet de justice réparatrice effectuée par J. Chatterjee. D'une façon plus particulière, l'étude s'est intéressée au niveau de satisfaction des participants à l'égard des programmes de réunions communautaires. Ces forums sont un dérivé des séances de concertation des familles organisées dans différents pays dont la Nouvelle-Zélande et l'Australie. Depuis 1996, la GRC offre une formation en justice réparatrice à ses membres afin de les préparer à diriger des programmes de réunions communautaires dans leurs collectivités respectives. Selon Chatterjee, en octobre 1998, 1 700 membres de la GRC des quatre coins du pays avaient suivi cette formation et acquis les compétences requises pour diriger ces forums.

Les données ont été tirées de questionnaires écrits (19 victimes) et d'entrevues téléphoniques (44 victimes). Malheureusement, l'auteur n'a fourni dans son rapport aucune information concernant le taux de réponse. Dans certains cas, par exemple, les questionnaires ont été distribués par les médiateurs et les chercheurs n'avaient aucune idée du nombre de questionnaires ainsi distribués ni ne savaient si les médiateurs avaient distribué les questionnaires à un échantillonnage sélectif de victimes. L'auteur a toutefois mentionné que, malgré les efforts répétés des chercheurs, seulement un petit nombre de victimes avaient répondu au questionnaire. L'auteur avertit également les lecteurs de son rapport qu'il est possible que les conclusions ne soient pas tout à fait objectives (Chatterjee, 1999, p. 11). Faute d'information concernant le taux de réponse de l'échantillonnage, les résultats ne peuvent être considérés comme totalement représentatifs et doivent être interprétés avec une certaine réserve.

Par ailleurs, Chatterjee (1999) n'a fourni aucun élément d'information concernant le délai écoulé entre le moment de la participation des répondants au projet et celui où ils ont répondu au questionnaire. Si les impressions des victimes ont changé avec le temps, les données s'en trouvent alors affectées.

Expériences

Les victimes ont été invitées à indiquer leur niveau de satisfaction à l'égard de l'équité de la procédure sur une échelle de 1 à 5, le chiffre 5 correspondant à un très haut niveau de satisfaction et le chiffre 1, à aucune satisfaction. Il importe de noter que tous les répondants qui ont répondu par le chiffre 2 et plus ont été considérés comme satisfaits.

Les victimes ont été invitées à indiquer leur niveau de satisfaction générale à l'égard du programme. Selon Chatterjee (2001), 45 p. 100 des victimes ont donné la cote 5 (très satisfaits), 40 p. 100 ont donné la cote 4 et 11 p. 100, la cote 3.

L'auteur rapporte que 68 p. 100 des victimes se sont dites très satisfaites de l'équité de la procédure (cote 5),

32 p. 100 assez satisfaites (cote 4) et 7 p. 100 moyennement satisfaites (cote 3) (Chatterjee, 2001)[3]. Le taux moyen de satisfaction des victimes à l'égard de l'équité de la procédure était de 4,8 (Chatterjee, 1999).

On a également demandé aux victimes d'indiquer leur niveau de satisfaction à l'égard de l'équité de l'entente intervenue. Selon Chatterjee (2001), 59 p. 100 des victimes se sont dites très satisfaites de l'entente (cote 5), 35 p. 100 assez satisfaites (cote 4), 3 p. 100 moyennement satisfaites (cote 3) et 3 p. 100, légèrement satisfaites (cote 2). Le taux moyen de satisfaction était de 4,6. Alors que la plupart des victimes se sont dites satisfaites de l'entente intervenue, Chatterjee note qu'une « minorité » de victimes considéraient avoir été un peu poussées à accepter l'entente (1999, p. 44).

L'auteur arrive donc à la conclusion que les répondants étaient très satisfaits du programme. Toutefois, en raison de l'absence de données concernant le taux de réponse et à défaut de savoir si les elles sont vraiment représentatives de la population, il convient d'extrapoler les conclusions avec prudence en ce qui concerne les victimes en général. Dans l'état actuel des choses, la seule conclusion que l'on puisse tirer de l'information disponible est que les victimes ayant participé à l'étude étaient en général satisfaites de l'équité de la procédure et de l'entente.

Australie

Strang (2000) a évalué les expériences australiennes du programme utilisant la honte comme instrument de réinsertion (reintegrative shaming) qui prennent la forme de conférences organisées par la police. Lorsqu'un agent de police arrive à la conclusion qu'il vaut mieux renvoyer le cas à un tribunal ou à une conférence de déjudiciarisation, le cas est alors inscrit au programme. Les types de crimes couverts par le programme sont les infractions contre les biens et les crimes avec violence. Ce n'est que lorsque le cas a été inscrit au programme que son traitement est déterminé au moyen d'une formule mathématique. Ainsi, le renvoi du cas à une conférence ou au tribunal se fait d'une façon aléatoire. Les conclusions de l'étude de Strang se fondent sur des entrevues menées auprès de 169 victimes - 85 victimes renvoyées à une conférence et 84 au tribunal. Toutefois, les cas n'ont pas tous été traités comme prévu : à la fin, seulement 67 des 85 cas renvoyés à la conférence ont été traités de la façon prévue et 77 des 84 cas renvoyés aux tribunaux ont été traités par les tribunaux[4]. Les entrevues ont eu lieu après le traitement des cas par la conférence ou le tribunal, selon le cas.

Même si la plupart des évaluations des programmes de justice réparatrice font état de taux élevés de satisfaction des victimes, elles n'ont généralement pas utilisé de groupe témoin, faisant en sorte que nous ne pouvons savoir si les victimes qui ont participé à un programme de justice réparatrice sont plus ou moins satisfaites que celles dont le cas a été traité par les tribunaux (voir Umbreit, 1994). L'étude de Strang (2000) se révèle particulièrement intéressante parce qu'elle utilise un groupe témoin et d'autres groupes constitués d'une façon aléatoire, ce qui nous permet d'attribuer au traitement les différences observées entre les différents groupes. Malheureusement, la comparaison entre les victimes dont les cas ont été traités au moyen d'une conférence et celles dont les cas ont été traités par les tribunaux a été plus difficile du fait qu'un grand nombre de victimes dont les cas ont été soumis aux tribunaux n'ont pas été tenues informées du cheminement de leur dossier ni du suivi donné.

Attentes

Même si l'auteur a passé sous silence les attentes des victimes, elle a mentionné que les victimes devaient être informées des attentes réalistes qu'elles peuvent entretenir à l'égard du processus de justice réparatrice et ce, pour éviter de trop les décevoir. Elle conclut qu'il est extrêmement important de bien préparer les victimes quant au rôle qu'elles seront appelées à jouer dans le cadre de la conférence et aux attentes qu'elles peuvent avoir.

Expériences

La plupart des victimes se disent satisfaites du traitement que le système judiciaire leur a réservé. Pour les victimes ayant participé aux conférences, le taux de satisfaction était de 63 p. 100 alors qu'il n'était que de 54 p. 100 pour les autres victimes. La différence observée entre ces deux groupes n'est pas statistiquement significatif. Cependant, Strang (2000) a répété son analyse en n'utilisant cette fois que des victimes dont les cas ont été traités de la façon prévue. Pour ce plus petit échantillonnage, Strang est arrivée à la conclusion que 72 p. 100 des victimes dont le cas a été traité dans le cadre d'une conférence et 50 p. 100 des victimes dont le

[3] En raison d'un problème d'impression, il était impossible de lire les pourcentages dans le rapport. Ces statistiques ont été fournies en juillet 2001 par Chatterjee par le truchement d'une communication personnelle.

[4] Des 17 autres cas ayant fait l'objet d'une conférence, 11 ont été renvoyés aux tribunaux, trois délinquants ont reçu un simple avertissement et trois sont restés sans traitement. Les huit délinquants renvoyés aux tribunaux n'ont reçu qu'un avertissement.

cas a été traité par les tribunaux étaient satisfaites. Pour ce dernier échantillonnage, la différence entre les groupes était statistiquement significative ($p < .01$). La question importante qui se pose est de savoir s'il y a lieu ou non d'utiliser le groupe plus réduit de victimes ayant participé à une conférence plutôt que les groupes plus grands (constitués au hasard). Strang soutient que le plus petit groupe donne un portrait plus exact de la situation. En effet, il est important de bien comprendre ce qu'ont vécu les victimes si l'on veut arriver à comprendre et à interpréter les conclusions. Dans le présent contexte, il semble que les victimes invitées à participer aux conférences, mais qui pour une raison ou pour une autre n'y ont pas assisté, sont plus critiques concernant la façon dont leur cas a été traité. La participation aux programmes de justice réparatrice est habituellement volontaire, mais il existera toujours des cas où les victimes et (ou) le délinquant choisissent de ne pas participer, rendant nécessaire un traitement différent. Les réactions de ces victimes représentent un facteur important dont il faut tenir compte. Toutefois, Strang n'a pas fourni de plus amples données concernant ce groupe. Il n'est donc pas évident si leurs attitudes sont ou non beaucoup moins positives.

Outre le degré de satisfaction, Strang (2000) s'est intéressée aux préférences des victimes à l'égard de la procédure suivie. À la question de savoir si elles étaient satisfaites de la façon dont a été traité leur cas (qu'il ait été soumis à la décision d'un tribunal ou qu'il ait fait l'objet d'une conférence) par rapport à l'autre façon possible [5], un nombre beaucoup plus grand de victimes ayant participé à une conférence se sont dites satisfaites de la façon dont leur cas a été traité (68 p. 100 versus 49 p. 100 des victimes dont le cas a été renvoyé au tribunal.). Il convient toutefois de préciser que ces statistiques se fondent sur des groupes constitués au hasard par opposition à des groupes expérimentaux. En ce qui concerne les victimes dont le cas n'a pas été traité de la façon initialement prévue, l'étude ne précise pas sur quel traitement se fonde leur appréciation.

Détail intéressant, Strang a remarqué que la différence au niveau des préférences du processus entre le groupe de victimes ayant participé à une conférence et celui des victimes dont le cas a été soumis à la décision d'un tribunal était essentiellement attribuable aux victimes d'une infraction contre les biens. Soixante-dix pour cent de ces victimes dont le cas a fait l'objet d'une conférence se sont dites satisfaites du traitement réservé à leur cas par opposition à 42 p. 100 des victimes dont le cas a été soumis à la décision d'un tribunal. Les victimes d'un crime avec violence se sont dites dans une proportion égale (66 p. 100 pour les deux groupes) satisfaites du traitement dont leur cas a fait l'objet. Il semble donc que dans le cas des infractions contre les biens, les victimes ont dans une plus large mesure préféré la conférence au tribunal, ce qui ne sous-tend pas que toutes les victimes d'une infraction contre les biens ont préféré cette avenue. En effet, Strang rapporte que certaines victimes qui sont plus exposées aux vols, et plus précisément les commerçants et les gérants de magasin, apprécient de ne pas être appelées à participer davantage au processus judiciaire. Ces victimes ne sont pas intéressées à perdre du temps pour assister à une conférence dont le but est d'aider l'auteur de l'infraction.

Strang (2000) mentionne également que les victimes ayant participé à une conférence étaient plus susceptibles d'être tenues informées de l'évolution de leur dossier et de recevoir un dédommagement que les victimes dont le cas a été renvoyé aux tribunaux. Il est bien connu que les victimes dont le cas a été judiciarisé se plaignent généralement de ne pas être tenues informées du cheminement de leur dossier et de ne pas obtenir de dédommagement (Wemmers, 1996; Shapland et coll., 1985). La présente étude ne précise pas la mesure dans laquelle la communication de renseignements et le dédommagement des victimes ont influencé les évaluations données par les victimes du traitement qui leur a été réservé. Il est fort possible que ce soit l'absence d'information et de dédommagement et non pas la conférence en tant que tel qui explique les différences du degré de satisfaction des victimes quant au traitement dont leur cas a fait l'objet.

Un autre indice de satisfaction des victimes à l'égard des conférences est la volonté qu'elles ont exprimée de répéter l'expérience si l'occasion se présentait à nouveau. Toutefois, cette question n'ayant été posée qu'au groupe de victimes ayant participé à une conférence, elle ne permet pas de dresser une comparaison entre les différents groupes. Pourtant, la plupart (74 p. 100) des victimes ayant participé à une conférence ont répondu qu'elles accepteraient « fort probablement » sinon « certainement » de participer à nouveau à une conférence si l'auteur de l'infraction était une jeune personne.

Par ailleurs, d'autres victimes se sont clairement dites insatisfaites de l'ensemble du processus. Strang (2000) rapporte qu'une victime s'est plainte d'avoir été un peu poussée par la police à participer à la conférence. Une autre victime n'a pas apprécié de se trouver en présence

[5] Avant de répondre à cette question, les victimes du groupe dont les cas ont été soumis aux tribunaux ont obtenu une brève description du processus de conférence.

du délinquant, tandis qu'une autre s'est sentie isolée et vulnérable. Strang reconnaît que le risque de victimisation secondaire attribuable à la présence de la victime à la conférence peut dans certains cas être plus grand. Elle arrive à la conclusion que l'attention plus grande accordée au délinquant peut laisser à la victime l'impression que ses besoins ne sont pas vraiment pris en compte dans tout ce processus. L'auteur fait valoir qu'une formation adéquate des animateurs et une bonne organisation de la conférence pourraient prévenir certains de ces problèmes.

Enfin, en ce qui concerne le niveau de satisfaction des victimes à l'égard des résultats du processus, Strang (2000) mentionne que le nombre de victimes dont le cas a été renvoyé devant un tribunal qui ont été informées des résultats du processus était trop limité pour permettre une comparaison entre les différents groupes. Les données n'étaient disponibles que pour le groupe de victimes ayant participé à une conférence. Comparant les victimes d'une infraction contre les biens et les victimes d'un crime avec violence, Strang a relevé une différence marquée entre les groupes. En effet, 81 p. 100 des victimes d'une infraction contre les biens et 56 p. 100 des victimes d'un crime avec violence dont les cas ont été traités dans le cadre d'une conférence se sont dites satisfaites des résultats et ce, immédiatement après la conférence. Malheureusement, l'auteur passe sous silence les raisons qui pourraient expliquer la différence observée.

Strang (2000) a toutefois fourni de l'information concernant l'évolution avec le temps du niveau de satisfaction des victimes à l'égard des résultats du processus. Il est intéressant de noter que 17 p. 100 des victimes d'une infraction contre les biens qui s'étaient dites à l'issue de la conférence satisfaites des résultats obtenus exprimaient une opinion contraire six semaines après la conférence. Selon le chercheur, cette situation était dans presque tous les cas attribuable au défaut du délinquant de respecter les engagements qu'il avait pris. Quant aux victimes d'un crime avec violence, toutes les victimes qui, à l'issue de la conférence, s'étaient dites satisfaites des résultats obtenus l'étaient encore six semaines après celle-ci. L'auteur est arrivée à la conclusion qu'il était extrêmement important d'exercer un suivi des ententes intervenues à la conférence pour assurer la satisfaction des victimes. Les autorités doivent surveiller rigoureusement le respect des ententes par les délinquants et informer les victimes que les ententes ont été respectées afin qu'elles puissent arriver à tourner la page sur l'infraction ou sur le crime et sur la conférence.

On a souvent fait valoir que la justice réparatrice peut avoir un effet réparateur sur les victimes et sur les délinquants (voir Roach, 1999; Umbreit, 1994). Strang (2000) a mentionné que les différences les plus marquées entre les groupes se situaient au niveau des émotions et s'est intéressée d'une façon plus particulière aux sentiments de vengeance. D'une façon plus précise, elle a posé la question suivante aux victimes : vous en prendriez-vous à l'auteur de l'acte criminel que vous avez subi si vous aviez la chance de le faire? Les victimes d'un crime avec violence étaient plus portées à répondre par l'affirmative que les victimes d'une infraction contre les biens. Pour les deux groupes de victimes, à savoir les victimes ayant participé à une conférence et les victimes dont le cas a été soumis à un tribunal, environ 7 p. 100 des victimes d'une infraction contre les biens ont répondu par l'affirmative. Par ailleurs, parmi les victimes d'un crime avec violence, 54 p. 100 de celles dont le cas a été renvoyé à un tribunal ont affirmé qu'elles s'en prendraient à leur agresseur si l'occasion leur était donnée de le faire par rapport à seulement 7 p. 100 des victimes ayant participé à une conférence. Cette donnée indique que les victimes ayant participé à une conférence réussissent mieux que celles dont le cas a été renvoyé à un tribunal à composer avec l'acte criminel dont elles ont fait l'objet.

3.1.3 Réparation

Angleterre

Dignan (1992) a fait une étude sur un programme anglais de dédommagement des victimes par des délinquants adultes. Ce programme, qui était administré par la police, visait à déjudiciariser les délinquants. Les infractions admissibles étaient d'ordre mineur comme le vol, les dommages criminels, les vols à l'étalage et les voies de fait mineures. Selon Dignan, ce programme offrait une « réparation impartiale » par opposition aux programmes axés sur les délinquants décrits par Marshall et Merry (1990). Les conclusions se fondent sur les résultats d'entrevues menées auprès de 90 victimes ayant participé au programme.

Attentes

Ce programme offrait aux victimes le choix entre la médiation directe (rencontre face à face avec le délinquant) et la médiation indirecte (où le médiateur intervient à titre d'intermédiaire). Dignan a rapporté que le tiers des victimes ont choisi de rencontrer le délinquant alors que plus de la moitié ont opté pour la médiation indirecte. Malheureusement, Dignan n'a pas cherché à connaître les raisons pour lesquelles certaines victimes ont opté pour la médiation indirecte. Il n'a pas non plus précisé si toutes les victimes avaient été invitées à rencontrer l'auteur de l'infraction. La plupart

des victimes ont dit estimer qu'elles étaient en droit de s'attendre à ce que les délinquants reconnaissent le tort qu'ils leur ont causé et les dédommagent. Seulement quatre victimes se sont inscrites en faux contre le programme dans son ensemble.

Expériences

Dans la plupart des cas (62 p. 100) où les victimes ont conclu une entente avec le délinquant, l'entente prévoyait une mesure de réparation, habituellement une indemnisation. Trente-huit pour cent des ententes ne prévoyaient que la présentation d'excuses à la victime. Dignan (1992) a rapporté que 19 p. 100 des victimes estimaient qu'on leur avait un peu forcé la main pour participer au programme, sans pour autant s'intéresser aux raisons de cette impression. La plupart des victimes (71 p. 100 des victimes représentant une personne morale et 62 p. 100 des victimes individuelles) se sont dites satisfaites du traitement que l'organisme a réservé à leur cas.

Les Pays-Bas

Wemmers et Van Hecke (1992) ont évalué un programme hollandais qui, conformément à la philosophie abolitionniste, préconisait que le droit criminel devait constituer un dernier recours (ultimum remedium). L'objet de ce programme était de déjudiciariser les délinquants. Le programme fournissait sans frais des services d'avocat aux victimes et aux délinquants afin qu'ils négocient ensemble une entente de réparation. Seuls les avocats des deux parties étaient en communication directe. Les cas faisant l'objet d'une entente (civile) étaient alors entérinés par le ministère public. Par contre, lorsque aucune entente n'était conclue, le ministère public renvoyait la cause aux tribunaux.

Les cas participant au programme ont été sélectionnés d'une façon aléatoire. Au total, 162 cas mettant en cause 182 délinquants et 192 victimes ont été retenus. Les types d'infractions comprenaient des voies de fait simples (33 p. 100), du vandalisme (15 p. 100), des vols (49 p. 100) et diverses autres infractions (3 p. 100). Des entrevues ont été menées auprès de 83 victimes invitées à participer au programme. Soixante et onze victimes ont accepté l'invitation des travailleurs liés au projet de participer au programme alors que douze l'ont refusée. Des données quantitatives ont aussi été recueillies dans les dossiers des 162 cas sélectionnés.

Attentes

Plusieurs facteurs ont semblé avoir incité les victimes à participer au programme :

- ***Dédommagement :*** Pour certaines victimes qui n'ont subi aucun dommage matériel, le programme n'offre aucun avantage et celles-ci ont refusé d'y participer. D'autres victimes ont apprécié la perspective de demander au délinquant un dédommagement pour les dommages matériels et non matériels qu'elles ont subis. Une victime a choisi de participer au programme parce qu'il lui permettait de présenter ses demandes. Un certain nombre de victimes ont noté que le programme mettait les victimes dans une meilleure position que ne le fait le système traditionnel de justice pénale.
- ***Relations entre la victime et le délinquant:*** Les victimes qui étaient en relation avec le délinquant (plus particulièrement dans les cas de violence familiale) acceptaient plus facilement de participer au programme que les victimes qui ne connaissaient pas l'auteur de l'infraction.
- ***Prévention :*** Plusieurs victimes travaillant auprès des délinquants ont participé au programme dans l'espoir de donner une leçon au délinquant et de prévenir une récidive.
- ***Gravité de l'infraction :*** Une victime a mal accueilli l'invitation faite par des intervenants du projet, estimant que l'infraction était suffisamment grave pour justifier une sanction pénale. Une autre victime a accepté de participer au programme parce qu'elle estimait que l'infraction n'était pas très grave et qu'elle s'attendait à ce qu'elle soit rejetée par le procureur.

Expériences

D'une façon générale, les victimes apprécient le programme et ne s'opposent pas à ce que les dossiers soient classés par le procureur lorsque les parties ont conclu une entente. Pourtant, tant les victimes qui sont arrivées à un accord avec le délinquant que celles qui n'ont pas réussi à le faire gardent l'impression que le délinquant en est ressorti « gagnant ». Les victimes ont généralement apprécié le temps et l'attention qui leur

ont été consacrés tant par les intervenants du programme que par leurs avocats.

Les victimes n'avaient rien à redire à la façon dont les intervenants du programme les ont approchées ni quant à la clarté de l'information qui leur a été fournie. Une victime a toutefois mentionné s'être sentie obligée à participer au programme. Une autre victime a déploré le fait que les intervenants du programme n'aient pas vérifié si le délinquant avait ou non respecté l'entente conclue.

Les deux tiers des 58 ententes intervenues entre les victimes et les délinquants prévoyaient une compensation financière. Dans huit cas, notamment des cas de violence familiale, le délinquant s'est engagé à éviter un comportement donné. Deux victimes estimaient que la présentation d'excuses suffirait et six autres ont accepté de fermer le dossier sans exiger quoi que ce soit du délinquant.

3.1.4 Résumé

Des programmes de justice réparatrice ont été mis en place et évalués un peu partout dans les pays occidentaux. Au départ, les attentes des victimes semblaient relativement uniformes. En effet, les victimes participent généralement aux programmes de justice réparatrice pour obtenir un dédommagement, pour aider le délinquant ou, encore, pour le sensibiliser aux conséquences de son acte criminel et lui poser des questions sur ce qui l'a amené à poser son geste. D'autres victimes ont refusé l'invitation à participer au programme de justice réparatrice parce qu'elles estimaient que le jeu n'en valait pas la chandelle (perte modeste ou secondaire), parce qu'elles ressentaient encore trop de colère à l'égard du délinquant ou, encore, parce qu'elles ne croyaient pas en la sincérité de ce dernier.

Le problème commun à tous ces programmes est le fait que la participation soit strictement volontaire. Toutes les études portant sur ces programmes rapportent quand même qu'un petit groupe de victimes se sont senties quelque peu forcées à y participer, les amenant à se sentir revictimisées par le système. Cette situation doit être évitée à tout prix. Il est important de bien renseigner les victimes concernant le programme et de leur faire clairement comprendre qu'elles ne sont pas tenues de participer au programme ni d'accepter l'offre faite par le délinquant.

Les tenants de la justice réparatrice soutiennent que les programmes de justice réparatrice favorisent la satisfaction des victimes à l'égard du système judiciaire (voir Umbreit, 1994), mais la recherche dont il est ici question ne confirme pas cette affirmation. Les lacunes de conception de la plupart des études ne permettent pas aux chercheurs de tirer des inférences causales. Par conséquent, les différences observées en ce qui concerne le degré de satisfaction des victimes ne peuvent être systématiquement attribuées à la médiation. Une telle erreur est parfois commise par les chercheurs (voir, p. ex. Latimer et coll., 2001 et Umbreit, 1994) et par les décideurs, ce qui peut avoir des effets négatifs sur l'élaboration de politiques de justice pénale efficaces. Seule l'évaluation de Strang (2000) des pratiques de concertation des familles en Australie a utilisé une méthodologie suffisamment rigoureuse. Toutefois, les conclusions de Strang ne sont pas claires et soulèvent de nombreuses questions quant aux motifs des victimes. Autrement dit, il n'existe aucune preuve confirmant que les victimes qui participent aux programmes de justice réparatrice sont plus satisfaites du système de justice pénale que les autres.

Alors que la justice réparatrice n'améliore pas nécessairement le niveau de satisfaction des victimes, la plupart des victimes se disent satisfaites des programmes de justice réparatrice, à l'exception d'une minorité d'entre elles. Au nombre des raisons à la source de cette insatisfaction, citons le défaut d'obtenir un dédommagement et un manque d'information. Ces raisons sont également associées à une insatisfaction générale visant le système traditionnel de justice pénale (Shapland et coll., 1985). L'insatisfaction pourrait être moins grande si un meilleur suivi des cas était assuré afin d'obliger les délinquants à respecter l'entente.

Outre le dédommagement, les tenants de la justice réparatrice soutiennent que les programmes de justice réparatrice peuvent faciliter le rétablissement des victimes. Ici encore, la plupart des études ne permettent pas de déduire un lien causal, faisant en sorte qu'il n'est pas toujours évident d'attribuer une réduction observée de la colère ou de la peur des victimes à leur participation au programme ou à l'effet du temps. Strang (2000), qui s'est intéressée aux sentiments de vengeance, a remarqué que les victimes d'un crime avec violence qui ont participé aux conférences étaient moins animées par un esprit de vengeance que celles dont le cas a été renvoyé au système traditionnel de justice pénale. Il semble en effet que la conférence aide les victimes à surmonter leur victimisation.

Il est également intéressant de noter que les victimes ne semblent pas s'opposer au principe de la déjudiciarisation et qu'elles semblent même souscrire au principe de la justice réparatrice. D'une façon plus précise, les victimes d'une infraction contre les biens

semblent préférer les programmes de justice réparatrice au système traditionnel de justice pénale.

L'un des problèmes importants est le manque d'intérêt que certains programmes portent aux victimes. Par exemple, dans leur évaluation du programme de concertation familiale de la Nouvelle-Zélande, Morris et ses collaborateurs (1993) ont constaté que les victimes n'étaient pas systématiquement invitées à assister à ces séances, ce qui démontre un manque flagrant d'intérêt à l'endroit de la victime. De même, Marshall et Merry (1990) sont arrivés à la conclusion que les programmes de médiation s'intéressaient avant tout au sort du délinquant. Par exemple, les cas étaient dirigés vers la médiation selon les caractéristiques du délinquant et (ou) du cas, sans égards aux besoins de la victime. De toute évidence, cette façon de faire ne favorise pas les intérêts des victimes et les rendent même vulnérables à la revictimisation.

3.2 Programmes judiciaires de médiation

Les programmes judiciaires de médiation peuvent avoir cours à différentes étapes du processus de justice pénale, que ce soit avant ou après l'enregistrement d'un plaidoyer de culpabilité, mais en tout temps avant ou au moment du prononcé de la sentence. À la différence des programmes de déjudiciarisation, les programmes judiciaires de médiation ne visent pas à soustraire le délinquant du système de justice pénale. Habituellement, le délinquant réintègre le système de justice pénale après avoir participé à un programme de justice réparatrice.

3.2.1 Programme de réconciliation de la victime et du délinquant

États-Unis

Coates et Gehm (1989) ont passé en revue huit programmes de réconciliation de la victime et du délinquant (PRVD) ayant cours aux États-Unis. La plupart des cas constituant leur échantillonnage (80 p. 100) ont été renvoyés au PRVD au moment du prononcé de la sentence, tandis que les autres ont été renvoyés au programme en début de processus dans le but de ne pas les judiciariser. Même si la plupart des délinquants ayant participé à ce programme étaient des jeunes (73 p. 100), les délinquants adultes n'en étaient pas pour autant exclus. Coates et Gehm ont présenté des données fort intéressantes sur le profil des participants au PRVD, les motifs de leur participation et leurs évaluations du programme. Les conclusions de l'étude se fondent sur les réponses d'entrevues menées auprès de 37 victimes ayant participé à des séances de médiation en présence du délinquant, ainsi que sur les réponses d'entrevues téléphoniques menées auprès de 26 victimes ayant refusé de participer au programme.

Attentes

Coates et Gehm (1989) ont rapporté que les victimes qui ont accepté de participer au PRVD avaient les attentes suivantes :

- récupérer la valeur de la perte subie;
- aider le délinquant;
- participer de manière significative au processus de justice pénale;
- donner une leçon au délinquant;
- faire comprendre au délinquant que son comportement a causé des souffrances;
- tenir le délinquant responsable de son comportement.

Par ailleurs, les victimes qui ont choisi de ne pas participer au programme ont justifié comme suit leur décision :

- la valeur de la perte ne justifiait pas l'effort;
- elles avaient peur de rencontrer le délinquant;
- elles avaient déjà négocié un règlement.

Expériences

Des 37 victimes ayant participé au PRVD, 59 p. 100 se sont dites satisfaites de l'expérience. Il est intéressant de noter que les délinquants ont exprimé plus de satisfaction à l'égard du PRVD que les victimes – en effet, 83 p. 100 des délinquants se sont dits satisfaits de l'expérience. Seulement 11 p. 100 des victimes ont exprimé de l'insatisfaction. À savoir si elles accepteraient de participer à nouveau au programme, toutes les victimes sauf une ont répondu affirmativement.

Les victimes ont plus particulièrement apprécié :

- l'occasion de rencontrer le délinquant, de mieux comprendre sa situation de vie et les motifs qui l'ont poussé à commettre son crime;
- la possibilité d'être dédommagées pour les pertes encourues;

- l'expression de remords de la part du délinquant;
- l'attention et le souci dont le médiateur a fait preuve à leur endroit.

Par ailleurs, les victimes ont moins apprécié :

- l'absence de suivi;
- l'absence de mesures pour obliger le délinquant à respecter l'entente intervenue;
- le délai entre le moment où le crime a été commis et le moment où un règlement est intervenu dans le cadre du PRVD;
- le nombre élevé d'heures qu'a nécessité leur participation au PRVD.

En ce qui concerne la pertinence de la médiation en guise de sanction, 70 p. 100 des victimes ayant participé au PRVD estiment que le délinquant a été suffisamment puni. Par ailleurs, 24 p. 100 des victimes considèrent que la peine imposée n'était pas assez sévère et 5 p. 100, qu'elle l'était trop.

John Gehm (1990) a effectué une analyse des documents traitant de la participation des victimes au PRVD et a constaté que l'intérêt de la victime à participer à un PRVD varie selon la gravité de l'infraction et les caractéristiques du délinquant. En effet, les victimes étaient plus disposées à rencontrer le délinquant lorsque ce dernier était de race blanche, que l'infraction était mineure (par opposition à un crime grave) et que la victime était une personne morale. Il rapporte que la plupart des recherches révèlent que les victimes ont refusé de participer à une rencontre en présence du délinquant pour une des deux raisons suivantes : elles considéraient la rencontre inutile par rapport au dérangement qu'elle aurait occasionné (c.-à-d. perte minime et temps exigé trop élevé) ou, encore, elles étaient trop anxieuses. Selon John Gehm, le PRVD pourrait rouvrir chez certaines victimes de vieilles plaies qui s'étaient graduellement fermées. Tenant de la justice réparatrice, Gehm a écrit :

> [TRADUCTION] Si l'objectif des programmes est de faire augmenter le niveau de participation des victimes au PRVD, ils devraient trouver des moyens de contourner l'hésitation des victimes à revivre les émotions suscitées par leur victimisation. Par exemple, plutôt que d'inviter immédiatement la victime à rencontrer le délinquant, les intervenants devraient en premier lieu s'intéresser aux besoins psychologiques de la victime par le truchement d'autres mécanismes (1990, p. 181).

Allemagne

Netzig et Trenczek (1996) ont interviewé des participants à un PRVD offert en Allemagne. Le programme était réservé aux délinquants adultes ayant commis des infractions moyennement graves, telles que le vol, le cambriolage, des voies de fait graves, des dommages à la propriété et la fraude. Ces cas étaient dirigés vers le programme par le procureur local.

Détail intéressant, les auteurs ont noté que seulement le tiers des cas traités ayant donné de bons résultats ont fait l'objet d'une médiation en présence de la victime et du délinquant. Dans environ deux tiers des cas, la médiation s'est faite d'une façon indirecte, le médiateur s'adressant individuellement à l'une et l'autre des parties. Les chercheurs ont interviewé 75 victimes et des délinquants ayant participé à des séances de médiation directe. Les auteurs n'ont toutefois pas précisé le nombre d'entrevues menées auprès de victimes et auprès de délinquants.

Attentes

Les auteurs mentionnent que 28 p. 100 des victimes ont refusé de participer à une séance de médiation directe, notamment pour les raisons suivantes :

- la victime ne souhaitait pas revenir sur ces faits;
- la victime souhaitait que le cas soit soumis à la décision d'un juge;
- la victime ressentait encore de la colère.

D'autre part, les victimes ont justifié leur participation à des séances de médiation directe par les motifs suivants

- pour poser certaines questions au délinquant afin de pouvoir tourner la page sur ce qui s'est passé;
- pour découvrir quel genre de personne est le délinquant;
- pour découvrir les motifs qui ont amené le délinquant à commettre son crime;
- pour exprimer leur façon de penser au délinquant;
- pour sensibiliser le délinquant aux conséquence de son acte;

- pour se défaire de sa souffrance et des sentiments de colère et de dégoût à l'égard du délinquant;
- pour mettre fin au conflit et prévenir toute escalade (plus particulièrement lorsqu'il existait une relation entre la victime et son agresseur).

Expériences

Bon nombre de victimes ayant participé au programme ont confié que la médiation les avait aidées à surmonter leur épreuve. Cet aspect semble avoir été particulièrement important pour les victimes d'un crime avec violence qui, dans bien des cas, ressentent beaucoup de peur après leur victimisation. Les auteurs ont spécifié que la médiation s'intéresse avant tout aux aspects non matériels, les demandes financières venant au second plan. Ils rapportent également que les victimes d'actes criminels qui se sont produits au niveau familial perçoivent souvent le PRVD comme une occasion toute choisie de poser des limites claires et fermes avec le délinquant, sans pour autant détruire leur vie, mettre fin à la relation ou associer d'autres membres de la famille au conflit.

3.2.2 Programmes de médiation entre la victime et le délinquant

Canada

Umbreit a publié en 1995 une évaluation de programmes de médiation menés dans quatre villes canadiennes, à savoir Langley (Colombie-Britannique), Calgary (Alberta), Winnipeg (Manitoba) et Ottawa (Ontario). Les quatre programmes différaient beaucoup les uns des autres, notamment quant aux types de cas auxquels ils s'adressaient (jeunes/adultes) et au moment auquel le cas était renvoyé au programme (avant le procès jusque après le prononcé de la sentence).

Les chercheurs ont interviewé par téléphone 323 victimes ayant participé à l'un ou l'autre des quatre programmes. Au total, 183 des victimes interviewées avaient participé à un programme de médiation (le groupe expérimental) et 140 victimes ont été renvoyées au programme de médiation sans que la médiation n'ait eu lieu (groupe témoin). Comme la méthodologie utilisée est celle du post-test seulement, nous ne savons donc pas si les deux groupes étaient initialement égaux. Il devient donc impossible d'attribuer au traitement (c.-à-d. à la médiation) les différences observées au niveau des deux groupes. Les entrevues ont été effectuées deux mois après la séance de médiation ou suivant la date à laquelle le procureur, le tribunal ou une autre agence compétente a disposé autrement du dossier (groupe témoin).

Attentes

En comparaison avec les victimes n'ayant pas participé à la médiation, celles qui y ont participé indiquaient dans une plus grande mesure que les autres qu'elles considéraient les aspects suivants importants :

- obtenir des réponses du délinquant;
- faire prendre conscience au délinquant des conséquences de son acte criminel;
- recevoir des excuses du délinquant;
- négocier un dédommagement avec le délinquant.

Expériences

Selon les chercheurs, les victimes ayant participé à la médiation étaient généralement plus satisfaites de la façon dont le système de justice avait traité leur dossier (78 p. 100) que les victimes dont le dossier a été renvoyé vers la médiation sans qu'elles y aient participé (48 p. 100). Toutefois, en raison des lacunes de la méthodologie de la recherche, on ne peut attribuer à la médiation la différence observée. Il est possible en effet que les groupes n'aient pas été égaux avant la médiation, ce qui pourrait faire en sorte que la différence observée soit attribuable à un autre facteur comme le type d'infraction ou les caractéristiques du délinquant. En règle générale, les victimes ayant participé à un programme de médiation affirmaient y avoir participé de leur plein gré (90 p. 100). Toutefois, un petit groupe, mais quand même important, de victimes ne considéraient pas que leur participation était tout à fait volontaire.

Les chercheurs ont mentionné que les victimes ayant participé à un groupe de médiation (11 p. 100) étaient moins portées que celles du groupe témoin (31 p. 100) à affirmer craindre d'être revictimisées par le même délinquant et étaient moins perturbées par le crime que celles du groupe témoin (53 versus 66). Même si les chercheurs ont attribué à la médiation les différences observées entre les groupes, cette conclusion ne peut être tirée à la lumière de l'information disponible.

Canada et États-Unis

Devant une hésitation générale à l'égard de la mise en œuvre de programmes de justice réparatrice pour les

adultes, Umbreit et Bradshaw (1997) se sont penchés sur les expériences des victimes ayant participé à de tels programmes et les ont comparées à celles des victimes ayant participé à des programmes pour les jeunes. Les deux auteurs ont fourni de l'information concernant les expériences des victimes ayant participé à deux différents programmes : un programme du Minnesota (États-Unis) pour les jeunes délinquants et un autre du Manitoba (Canada) pour les délinquants adultes.

Cette étude a utilisé des groupes témoins inégaux. Le programme destiné aux jeunes mettait surtout en cause des infractions contre les biens (90 p. 100) alors que le programme pour adultes comprenait des crimes beaucoup plus violents (40 p. 100). Les procédures suivies étaient aussi différentes. L'étude de Umbreit et Bradshaw utilisait une méthodologie fondée exclusivement sur des mesures postérieures à la participation au programme (post test), ce qui peut donner lieu à une situation où les attitudes des victimes ne sont pas les mêmes qu'avant leur participation au programme. Par conséquent, les différences observées entre les groupes ne peuvent être attribuées aux différents programmes.

Expériences

Umbreit et Bradshaw (1997) ont comparé le niveau de satisfaction des victimes à l'égard du système de justice pénale, de la médiation et de l'expérience subjective de détresse ressentie par les victimes. Cette comparaison s'est faite au moyen du test t. Aucune différence marquée n'est apparue pour la plupart des points de comparaison. Les victimes ayant participé au programme pour les jeunes avaient tendance à penser que la médiation les avait aidées à participer au système de justice. Il se peut que cette différence soit attribuable aux différences de procédures plutôt qu'à l'âge des délinquants; en ce qui concerne le programme réservé aux jeunes délinquants, les victimes ont eu droit à une rencontre supplémentaire avec le médiateur. L'expérience subjective de détresse des victimes a été définie par la mesure dans laquelle la victime a été bouleversée et l'ampleur de sa crainte d'être victimisée à nouveau par la même personne. Les victimes ayant participé au programme pour les jeunes délinquants semblaient pour leur part moins craindre que le délinquant s'en prenne à nouveau à elle ou à quelqu'un d'autre. Même s'il est impossible de conclure hors de tout doute que cette différence est attribuable au jeune âge des délinquants, il est probable que les victimes aient été plus portées à croire aux effets de réadaptation des interventions lorsque le délinquant était jeune que lorsqu'il était adulte. Par ailleurs, il n'existe aucune différence marquée concernant la façon dont se sentaient les victimes après la médiation.

Angleterre

Dans le cadre d'une étude transnationale, Umbreit et Roberts (1996) ont colligé les données de deux programmes de médiation ayant cours en Angleterre (Leeds et Coventry). Comme nous l'avons précédemment mentionné, ces deux programmes s'adressaient tant aux jeunes délinquants qu'aux délinquants adultes qui avaient commis différents types d'infraction. À la différence des programmes canadiens, les deux programmes britanniques offraient des services de médiation directe et indirecte. Dans les deux programmes, la plupart des cas (80 p. 100) ont fait l'objet d'une médiation indirecte. L'objet de cette étude était d'effectuer une étude des projets de médiation entre la victime et le délinquant menés dans trois pays à l'aide d'instruments communs de collecte et d'analyse des données. Les résultats devaient par la suite être comparés aux données canadiennes et américaines présentées respectivement aux paragraphes 3.2.2 et 3.1.1 de la présente étude.

Cette étude a utilisé trois groupes de recherche. Les chercheurs ont interviewé 19 victimes ayant participé à des séances de médiation directe (le groupe expérimental no 1), 25 victimes ayant participé à des séances de médiation indirecte (le groupe expérimental no 2), et 26 victimes qui n'ont participé à aucune séance de médiation même si le cas avait été renvoyé au programme (groupe témoin). Ces entrevues se sont déroulées après la séance de médiation (directe ou indirecte) ou après la date à laquelle le procureur, le tribunal ou une autre agence compétente a décidé autrement du suivi à donner au dossier (groupe témoin). Au total, 70 victimes ayant participé aux deux différents programmes ont été interviewées au téléphone. À l'instar de l'étude de Umbreit (1995), cette étude s'est fondée exclusivement sur des mesures postérieures à la médiation, ce qui revient à dire qu'il est impossible de savoir si les groupes étaient au départ équivalents. Par conséquent, il est impossible d'attribuer au traitement (à savoir à la médiation) les différences observées entre les groupes de recherche. Par ailleurs, le petit nombre de cas constituant chaque groupe limite la valeur de la plupart des méthodes statistiques. Malheureusement, les auteurs n'ont pas spécifié les méthodes statistiques utilisées dans le cadre de leur étude.

Expériences

Les chercheurs ont comparé le niveau de satisfaction à l'égard du système de justice pénale des victimes ayant

participé à la médiation (directe ou indirecte) au niveau de satisfaction des victimes qui n'y ont pas participé. Les chercheurs ont remarqué que le taux de satisfaction des deux groupes ne variait pas tellement. La plupart des victimes se sont dites satisfaites du système de justice pénale (62 p. 100 pour les deux groupes étudiés versus 58 p. 100 pour le groupe témoin). Ils n'ont en effet relevé aucun écart statistiquement important entre les deux groupes étudiés – médiation directe et indirecte – dans la comparaison du niveau de satisfaction des victimes à l'égard du système de justice pénale. La majorité des victimes de ces deux groupes (68 p. 100 du groupe de victime ayant participé à une médiation directe et 57 p. 100 des victimes ayant participé à une médiation indirecte) se sont dites satisfaites du système de justice pénale.

Les auteurs ont rapporté que la plupart des victimes se sont dites satisfaites des résultats de la séance de médiation. Alors qu'un plus grand nombre de victimes ayant participé à des séances de médiation directe (84 p. 100 versus 74 p. 100) se sont dites satisfaites, les auteurs n'ont relevé aucun écart statistiquement significatif entre les groupes ayant participé à des séances de médiation directe ou indirecte.

L'étude s'est également intéressée à la participation volontaire à la médiation. Dans l'ensemble, 95 p. 100 des victimes invitées à participer à la médiation directe ont affirmé l'avoir fait de leur propre gré alors que 70 p. 100 des victimes soutiennent avoir accepté de leur plein gré l'invitation de participer à des séances de médiation indirecte. Les auteurs n'ont pas tenté d'expliquer cette différence observée.

Les auteurs ont également comparé les doléances des victimes. Ils rapportent que les victimes des groupes ayant participé à des séances de médiation (directe ou indirecte) estimaient dans une beaucoup plus grande mesure que les autres qu'il était important d'obtenir des explications des victimes. De même, les victimes ayant participé à des séances de médiation accordaient autant d'importance aux excuses qu'à l'occasion qui leur était donnée de sensibiliser le délinquant aux conséquences de son acte criminel. Ici encore, on ne peut savoir si ces constatations reflètent les prédispositions générales des victimes appartenant au groupe ayant participé à la médiation (ce qui expliquerait leur désir de participer à telles séances) ou si elles constituent une conséquence de leur participation au programme.

Les victimes ayant participé à des séances de méditation, et plus particulièrement celles qui ont participé à des séances de médiation directe, étaient moins portées que les autres à craindre d'être revictimisées par le même délinquant. Toutefois, les différences observées n'étaient pas statistiquement significatives et la méthodologie de l'étude ne permet pas aux chercheurs de tirer des inférences causales.

Angleterre

Smith, Blagg et Derricourt (1988) ont mené une autre étude sur le sujet de la médiation et des délinquants adultes. Ils ont fait état d'un cas survenu en Grande Bretagne où l'accusé a été libéré sous caution. Les auteurs ont fait valoir que l'objectif du programme était la médiation et non pas la réparation qu'ils ont associée à l'indemnisation. L'étude se fonde sur des entrevues menées auprès de 21 victimes, dont 15 ont eu l'occasion de rencontrer le délinquant et 6 ont refusé de le rencontrer. Même si cette étude avait peu d'envergure, les chercheurs ont néanmoins présenté des conclusions fort intéressantes.

Attentes

Selon les auteurs, les victimes ont accueilli avec « perplexité » l'invitation faite par l'agent de probation à participer au programme de médiation. Un certain nombre de victimes se sont même offusquées de cette invitation qu'elles ont perçue comme un plaidoyer en faveur du délinquant.

Selon les auteurs, certaines victimes ont refusé de participer à des séances de médiation pour les motifs suivants :

- le refus de revoir le délinquant (lorsque les victimes le connaissaient);
- le processus leur semblait futile;
- le manque de sincérité des excuses qui seraient présentées (lorsque l'infraction était clairement préméditée);
- l'intérêt premier des victimes pour une indemnisation financière;
- la peur du ridicule.

Expériences

Des 15 victimes ayant rencontré le délinquant, neuf ont beaucoup apprécié leur expérience et quatre se sont montrées indifférentes voire cyniques (elles ne croyaient pas que la médiation avait changé grand chose). Une des victimes qui a été agressée par ses deux frères considérait que la médiation s'était avérée positive pour un de ses frères et négative pour l'autre. Une autre victime regrettait d'avoir participé au programme et estimait que les résultats obtenus lui causaient encore

plus de préjudices. Dans ce dernier cas, la victime a éprouvé plus d'anxiété après avoir rencontré le délinquant. Elle a été revictimisée deux fois par la suite et estimait faire l'objet de représailles de la part du délinquant. Selon les auteurs, le médiateur aurait dû exercer un suivi de la situation émotive de la victime après la médiation.

Belgique

Dans leur article intitulé « Mediation for Reparation: The Victim's Perspective », Aertsen et Peters (1998) font état d'un programme de médiation mené à Louvain, en Belgique. Ce programme acceptait des cas renvoyés par le ministère public et tous les cas étaient à nouveau renvoyés au ministère après la médiation. Le programme s'adressait exclusivement aux cas contre lesquels le ministère public avait décidé d'intenter une action en justice. Il s'agissait essentiellement d'infractions graves. Les résultats de la médiation étaient communiqués au juge qui pouvait les prendre en considération lorsqu'il décidait de la sentence. Pour les auteurs, le programme était axé sur les victimes. Ce fait était d'ailleurs reflété, par exemple, dans la procédure du programme en vertu de laquelle le médiateur devait communiquer en premier lieu avec la victime puis avec le délinquant. L'objet du programme était d'offrir un dédommagement à la victime pour les préjudices matériels et non matériels qu'elle avait subis. Le programme était assez souple en ce sens que la médiation pouvait être directe ou indirecte. Dans le but de protéger la victime, le médiateur ne proposait pas une médiation directe lorsqu'il estimait que la victime n'était pas prête à rencontrer le délinquant.

Attentes

À la lumière d'un nombre inconnu d'études de cas et d'entrevues menées auprès de victimes, les auteurs ont mentionné les raisons suivantes à l'appui des décisions des victimes de participer à la médiation :

- un désir d'amener le délinquant à se sentir responsable de son comportement;
- un désir d'exercer une incidence positive sur le délinquant;
- un désir d'obtenir un dédommagement ou une réparation;
- le besoin d'entendre directement de la bouche du délinquant la raison et les circonstances de l'infraction;
- le besoin de transmettre un message au délinquant, de le sensibiliser aux conséquences de ses actes.

En ce qui concerne le bien fondé d'une rencontre directe avec le délinquant, entre 30 p. 100 et 50 p. 100 des victimes ont confirmé qu'elles auraient apprécié avoir une telle rencontre. Les auteurs ont comparé cette constatation à celle de Loschnig Gspandl et Kilchling (1997) selon lesquels 45 p. 100 des victimes participant à leur étude étaient prêtes et disposées à rencontrer le délinquant. Loschnig Gspandl et Kilchling ont également signalé qu'entre 30 p. 100 et 40 p. 100 des victimes qui ont spontanément refusé de rencontrer le délinquant ont accepté la médiation indirecte, alors que seulement 27 p. 100 ont rejeté tout type de médiation.

Selon Aertsen et Peters (1998), les objections exprimées par les victimes concernant toute rencontre avec le délinquant étaient essentiellement motivées par des sentiments de peur et de colère, ainsi que de scepticisme quant à la possibilité d'une rencontre fructueuse avec l'auteur de l'infraction. Les chercheurs ont fait valoir qu'il ne faut pas exclure la possibilité d'une médiation indirecte, une avenue moins menaçante pour la victime.

Expériences

Selon les auteurs, 50 p. 100 des cas renvoyés ont créé des attentes. Toutefois, l'évaluation du projet révèle que la proposition de médiation et de communication entre les parties est plus appréciée que l'entente comme telle.

Aertsen et Peters ont aussi insisté sur l'importance du suivi. Ils soutiennent que les victimes sont déçues de l'expérience lorsque le délinquant ne respecte pas l'entente conclue.

3.2.3 Dédommagement

Pays-Bas

Van Hecke et Wemmers (1992) se sont intéressés à un programme hollandais ayant utilisé la médiation indirecte pour négocier avec le délinquant le paiement d'un dédommagement à sa victime. Le programme se déroulait dans un bureau du ministère public et le médiateur était un employé du même ministère. Ce programme différait des autres par le fait que le médiateur intervenait au nom de la victime qui souhaitait obtenir un dédommagement. Les résultats de la médiation étaient portés à la connaissance du ministère public.

Au total, 175 victimes ont été sollicitées pour une entrevue, mais seulement 103 (59 p. 100) ont accepté l'invitation. Leurs réponses ont jeté une lumière intéressante sur les expériences et les attentes des victimes. L'échantillonnage réunissait des victimes de

vandalisme/destruction de biens (49 p. 100), de vol (27 p. 100), de voies de fait mineures (10 p. 100) et d'autres infractions (14 p. 100). Les cas où la victime avait subi des dommages matériels ont aussi été retenus.

Attentes

De toute évidence, les victimes souhaitent obtenir un dédommagement : 98 p. 100 des victimes interrogées souhaitaient obtenir un dédommagement de la part du délinquant. À la question à savoir si elles se contenteraient d'excuses, seulement 4 p. 100 des victimes ont répondu par l'affirmative. Afin de vérifier si les victimes cherchaient avant tout à obtenir un remboursement sans égard à sa provenance ou si les victimes tenaient à ce que le remboursement vienne du délinquant, les chercheurs ont demandé aux victimes si elles seraient tout autant satisfaites si le remboursement était versé par l'État. À cette question, 96 p. 100 des victimes ont répondu qu'il revenait au délinquant et non à l'État de les dédommager. Par ailleurs, les victimes ont dit considérer que le versement d'un dédommagement par le délinquant constituait une sanction appropriée : 80 p. 100 des victimes estimaient que le versement d'un dédommagement par le délinquant constituait dans leur cas une sanction appropriée et 98 p. 100 ont répondu que l'obligation imposée au délinquant de verser un dédommagement à sa victime constituait un moyen approprié, même très approprié de lutter contre la criminalité.

Expériences

À la question de savoir comment elles ont réagi à l'invitation à participer au programme après leur victimisation, 64 p. 100 des victimes ont affirmé n'avoir eu « aucun problème » par rapport à cette perspective, 30 p. 100 ont dit « avoir apprécié » l'invitation et 6 p. 100 « ne pas avoir apprécié » l'invitation. Toutefois, il est intéressant de noter que le simple fait de se faire offrir un dédommagement sans possibilité de rencontrer le délinquant peut être choquant pour certaines victimes.

Les répondants se sont dits en règle générale assez satisfaits de la façon dont s'est déroulée la rencontre de médiation : 82 p. 100 étaient satisfaits et 18 p. 100, insatisfaits. Quant à savoir s'ils étaient satisfaits des résultats obtenus par le médiateur, 23 p. 100 des répondants n'ont pu répondre à cette question étant donné que la médiation n'était pas terminée, 56 p. 100 se sont dits satisfaits des résultats et 18 p. 100, insatisfaits.

Plusieurs facteurs ont été associés à la satisfaction des victimes. En premier lieu, les victimes qui savaient au départ que le délinquant était disposé à les dédommager se sont dites plus satisfaites (79 p. 100) que les victimes qui savaient que le délinquant n'avait pas l'intention de le faire (67 p. 100). Par contre, ce sont les victimes qui n'avaient aucune idée des intentions du délinquant qui se sont dites les moins satisfaites (59 p. 100). Selon les auteurs, cette constatation reflète l'importance que les victimes accordent à l'information. En deuxième lieu, les victimes qui estimaient avoir été bien informées par le médiateur étaient plus susceptibles que les autres de se dire satisfaites des résultats de la médiation.

Les victimes ont également été appelées à préciser ce qui les avait le plus aidées à surmonter les difficultés de leur victimisation. La plupart des victimes interrogées (58 p. 100) ont répondu que le fait d'en parler avec des parents ou des amis les avait aidées alors que 25 p. 100 ont affirmé que c'est le temps qui avait fait son œuvre et 25 p. 100, que le dédommagement obtenu les avait aidées (les répondants pouvaient donner plusieurs réponses). D'autre part, 17 répondants (18 p. 100) ont indiqué que le dédommagement était le facteur qui les avait le plus aidés à surmonter les difficultés de leur victimisation. Soixante-quinze pour cent des répondants ont affirmé que l'obtention d'un dédommagement avait contribué à réduire les conséquences de leur victimisation, alors que 20 p. 100 des répondants estimaient le contraire et que 5 p. 100 n'avaient aucune opinion sur ce sujet. On peut donc assez facilement conclure que le dédommagement peut aider certaines victimes à atténuer les séquelles de leur victimisation.

3.2.4 Cercles de détermination de la peine

Les cercles de détermination de la peine constituent une forme relativement nouvelle de justice réparatrice. Dans le cadre de ces cercles, la victime et d'autres représentants de la collectivité expriment leurs points de vue, et les besoins de la victime sont pris en compte au même titre que ceux du délinquant (voir Stuart, 1996). À la différence des autres programmes de justice réparatrice, dont les programmes de médiation, le pouvoir de décision des cercles de détermination de la peine n'est pas délégué aux parties, mais demeure réservé au juge. Malgré une recherche documentaire poussée, aucun rapport de recherche sur les cercles de détermination de la peine n'a été trouvé. Cette conclusion est confirmée par Immarigeon (1999) et Griffiths (1999) qui, dans leurs recherches documentaires respectives, ont conclu de part et d'autre que les cercles de détermination de la peine n'avaient pas encore fait l'objet d'une évaluation scientifique. Selon LaPrairie (1995), un des problèmes que posent les nouveaux programmes de justice communautaire

autochtone, y compris les cercles de détermination de la peine, est qu'ils font peu appel à la participation des victimes. Faisant référence à une étude menée sur quatre programmes de déjudiciarisation pour les délinquants autochtones, LaPrairie soutient que les victimes assistent rarement aux audiences ou sont rarement tenues informées de leurs résultats. De plus, les victimes ont souvent eu l'impression que les délinquants ne recevaient en fait qu'une petite « tape sur les doigts » et que l'accent était mis sur la guérison des délinquants plutôt que des victimes. Toutefois, même si ces conclusions ont été rapportées dans une étude sur les cercles de détermination de la peine, elles s'appliquent à des programmes de déjudiciarisation. Il n'est toutefois pas clair si ces conclusions s'appliquent également aux cercles de détermination de la peine.

3.2.5 Résumé

Une fois de plus, la recherche révèle que les victimes partagent des considérations très similaires les amenant à participer ou à ne pas participer aux programmes de justice réparatrice.

Très peu d'études fournissent de l'information sur la façon dont se sont senties les victimes invitées à participer à un programme de justice réparatrice. D'une façon plus précise, aucune information n'est disponible sur la façon dont se sont senties les victimes qui ont refusé de participer à ces programmes. Il est possible qu'une telle invitation ait rouvert de vieilles blessures et ainsi ravivé les souffrances des victimes. La seule étude à s'être penchée sur ce sujet a révélé qu'un petit groupe de victimes (6 p. 100) n'ont pas apprécié l'invitation de participer à un programme de justice réparatrice.

D'aucuns pourraient affirmer que bon nombre des recherches menées sur les programmes de justice réparatrice s'intéressaient essentiellement aux besoins des délinquants. Par exemple, Gehm (1990) a fait valoir que les intervenants devraient tenir compte des besoins psychologiques des victimes, pas tellement afin de mieux les aider, mais pour les amener à participer davantage aux programmes. Gehm a observé que même si les victimes sont généralement satisfaites de leur participation aux programmes, elles sont dans l'ensemble moins satisfaites que les délinquants. Certaines victimes déplorent que les programmes s'intéressent essentiellement aux besoins des délinquants. Pour que les programmes aident les victimes plutôt que de les revictimiser, il y aurait lieu que les programmes et les recherches s'intéressent en priorité aux besoins des victimes.

Plusieurs programmes européens de justice réparatrice offrent la médiation indirecte en plus ou au lieu de la médiation directe. Les victimes préfèrent dans de nombreux cas la médiation indirecte parce qu'elle évite la confrontation avec le délinquant. La médiation indirecte respecte le désir des victimes de ne pas rencontrer le délinquant tout en leur donnant la possibilité de demander un dédommagement. Par ailleurs, rien n'indique que les victimes qui rencontrent l'auteur de l'infraction soiennt plus ou moins satisfaites du système de justice ou des résultats de la médiation que celles qui ont accepté la médiation indirecte. À l'instar de la médiation directe, la médiation indirecte assure aux victimes un dédommagement et des bienfaits psychologiques. Les victimes ayant obtenu un dédommagement par le truchement de la médiation indirecte considèrent que le dédommagement a contribué à atténuer les conséquences de l'infraction (Van Hecke et Wemmers, 1992).

3.3 Programmes postsententiels

Quelques programmes sont également offerts à l'étape postsententielle. Dans ces programmes, les pratiques réparatrices n'ont généralement aucune incidence sur les peines imposées. La valeur de ces programmes est essentiellement d'ordre psychologique - en ce sens qu'ils permettent aux victimes et aux délinquants de conclure un accord et de tourner en quelque sorte la page. La plupart de ces programmes portent sur des infractions graves. Ils sont aussi relativement nouveaux et les recherches effectuées sur ceux-ci sont essentiellement de nature qualitative, ce qui ne les empêche pas de constituer un ajout intéressant à l'éventail des services offerts aux victimes d'actes criminels.

3.3.1 Médiation réparatrice

Les Pays-Bas

Une expérience de médiation réparatrice est en cours à La Haye depuis 1997. Le programme est administré conjointement par une agence de probation et de services aux libérés et par un organisme d'aide aux victimes. L'objet de ce programme est d'amener la victime et le délinquant à entrer en contact dans l'espoir que cette rencontre aidera le délinquant à mieux composer avec son sentiment de culpabilité et la victime, avec ses souffrances. Le programme n'a pas pour but d'obtenir une indemnisation ou une assistance matérielle. La médiation n'est engagée qu'à la suite du prononcé de la sentence. La participation est

strictement volontaire et n'a aucune incidence sur les procédures pénales.

Le programme a fait l'objet d'une évaluation au printemps 2000. L'évaluation a porté sur la mise en œuvre du programme et non pas sur ses retombées. Elle est fondée sur des entrevues auprès de professionnels travaillant avec le programme ainsi que sur dix entrevues avec des « clients » (victimes et délinquants). Les chercheurs ont toutefois précisé que les résultats de leur évaluation n'étaient que préliminaires et que, considérant la taille modeste de l'échantillonnage, il était difficile de généraliser les conclusions. Il n'en demeure pas moins que le programme est innovateur et que les conclusions sont intéressantes.

À la différence de la plupart des programmes de médiation, ce dernier programme s'intéresse spécifiquement aux crimes graves. Le quart des cas renvoyés au programme impliquaient des crimes ayant causé la mort. Dans ces cas, le programme est offert à la famille de la victime.

Le programme offre aux victimes la possibilité de rencontrer le délinquant, mais la médiation indirecte demeure une avenue possible pour les victimes qui ne souhaitent pas rencontrer le délinquant en personne. Ainsi, lorsque seulement une des deux parties accepte la médiation (directe ou indirecte), la victime et le délinquant sont invités à discuter du cas avec le médiateur. Selon les intervenants du programme, cette expérience est « positive ». On espère ainsi qu'un tel échange avec médiateur saura aider la victime à composer avec les répercussions émotives de la victimisation.

Attentes

Les victimes ont dit participer à la médiation réparatrice pour les motifs suivants :

- pardonner et passer à autre chose;
- confronter le délinquant;
- comprendre les raisons qui ont amené le délinquant à commettre son crime;
- se défaire de leur peur.

Expériences

Les données recueillies semblent indiquer que la médiation réparatrice répond à un besoin pour les victimes et pour les délinquants. Les victimes qui ont participé au programme considèrent que la médiation réparatrice leur a été bénéfique. Selon les auteurs, les attentes des clients qui ont finalement participé à la médiation ont été largement comblées. En effet, les victimes ont dit que la médiation les avait aidées à atténuer leurs sentiments de peur, à connaître les motifs qui ont poussé le délinquant à poser ce geste, à leur donner le sentiment d'avoir « tout fait ce qu'il leur était possible de faire » et à « tourner la page ». Par ailleurs, les clients qui n'ont pas accepté de participer à la médiation ont affirmé considérer quand même positivement le projet. Qu'ils aient ou non accepté la médiation, la plupart des répondants ont affirmé que le processus de préparation et d'organisation de la rencontre les avait aidés à se remettre de leurs traumatismes pour ensuite passer à autre chose.

Le temps constitue un facteur important - quand faut-il organiser la médiation? Les répondants soutiennent que le moment opportun est celui où les parties sont « prêtes à cela ». Cependant, les opinions divergeaient à savoir si ce moment coïncide toujours avec un certain point du processus de justice pénale. Ici encore, ce sont les parties qui sont le mieux placées pour décider si elles sont prêtes ou non à passer à la médiation. Pour ce faire, les parties doivent être informées de l'existence de ce projet afin qu'elles puissent prendre librement leurs décisions, seules ou en consultation avec des intervenants, les personnes de leur entourage ou les gestionnaires du projet.

3.3.2 Conciliation entre des victimes et des délinquants

Angleterre

La conciliation entre des victimes et des délinquants réunit au hasard des délinquants et des victimes n'ayant pas de lien entre eux pour qu'ils expriment ensemble leurs sentiments. Launey (1987) s'est intéressé à un programme de conciliation mené à Rochester, en Angleterre. Le programme réunissait de jeunes cambrioleurs condamnés ainsi que des victimes de cambriolage. Ce type de programme offre l'avantage d'être moins intimidant pour les victimes qui n'ont pas à rencontrer physiquement l'auteur du crime dont elles ont été l'objet, tout en leur permettant d'exprimer leurs émotions et de poser des questions.

La présente étude se fonde sur des données recueilles auprès de 26 victimes ayant participé au programme. Les questionnaires ont été remplis à la fin de cinq rencontres organisées pour recueillir les impressions des participants concernant le programme. De plus, à la troisième rencontre, des questionnaires ont été passés au début et à la fin de la rencontre afin de vérifier si les perceptions des victimes avaient changé après la

rencontre et, le cas échéant, à quels égards. Les chercheurs n'ont toutefois pas fourni d'informations concernant les victimes qui ont refusé de participer au programme.

Attentes

L'étude ne s'est pas penchée sur les attentes des victimes, mais les auteurs ont quand même précisé que les victimes se sont montrées réceptives à l'égard de la réparation.

Expériences

La plupart des victimes (58 p. 100) ont souscrit à l'affirmation selon laquelle les rencontres les ont aidées à mieux comprendre les circonstances qui ont entouré le crime dont elles ont fait l'objet. La plupart des victimes (92 p. 100) ont aussi exprimé l'opinion que les rencontres n'ont pas été une perte de temps. Presque toutes les victimes (96 p. 100) ont apprécié l'occasion qui leur était donnée de discuter de leurs expériences avec d'autres victimes. Elles ont également apprécié(96 p. 100) de pouvoir confronter les cambrioleurs en ce qui concernait leur crime. Toutes les victimes ont confié qu'elles avaient trouvé intéressant d'entendre les explications des délinquants.

La majorité des victimes ont dit ressentir moins de colère et moins d'anxiété après la rencontre. Cependant, quatre victimes (15 p. 100) ont affirmé en être ressorties avec plus de colère et d'anxiété après avoir entendu certains délinquants raconter qu'ils avaient attendu six mois pour laisser à leurs victimes le temps de remplacer les biens qu'ils avaient volés avant de les cambrioler à nouveau. Enfin, les rencontres ne semblent pas avoir fait changer les attitudes des victimes à l'égard de la peine.

3.3.3 Réparation dans les maisons de transition

Canada

Bonta et ses collaborateurs (1983) ont rédigé un rapport sur un programme offert par le Centre de détention d'Ottawa-Carleton aux délinquants récemment condamnés. Ce programme s'adressait aux délinquants qui souhaitaient dédommager financièrement leur victime et qui étaient admissibles à un placement dans un centre de ressources communautaires. L'objet de ce programme était de prévenir la récidive en amenant les délinquants à dédommager financièrement leurs victimes. Ce programme permettait aux délinquants d'éviter la détention, mais ils devaient en échange travailler et ramasser l'argent pour indemniser leur victime.

Les chercheurs ont fait parvenir un questionnaire à 139 victimes ayant participé au programme et 77 de celles-ci (55 p. 100) ont retourné le questionnaire rempli. Malheureusement, les auteurs n'ont fourni aucun détail concernant les victimes formant l'échantillonnage ni sur les crimes en cause.

Expériences

La plupart des victimes (65 p. 100) ont affirmé être en faveur du programme. Elles souscrivaient également à l'idée de permettre aux délinquants d'éviter la détention en les amenant à assumer la responsabilité de leurs actes. Seulement 3 p. 100 des victimes étaient catégoriquement opposées à ce programme.

Au nombre des facteurs ayant une incidence sur le niveau de satisfaction des victimes à l'égard du programme, citons la valeur des dommages subis par la victime et le montant remboursé par le délinquant. Plus la perte subie par la victime est élevée, moins la victime se dit satisfaite du programme et plus le montant remboursé est élevé, plus la victime se dit satisfaite du programme.

3.3.4 Résumé

Par rapport aux programmes présentenciels, le nombre de programmes postsentenciels est relativement peu élevé. Des trois programmes dont nous avons précédemment traité, deux s'intéressaient en priorité aux bienfaits psychologiques de la médiation et un seulement au dédommagement matériel.

D'aucuns pourraient douter de la valeur du remboursement à une étape si tardive du processus de justice pénale. Les victimes doivent composer immédiatement après l'infraction avec des pertes matérielles et c'est à ce moment qu'elles ont le plus besoin d'une aide financière et non plusieurs années plus tard lorsque le cas arrive à l'étape postsentencielle. En effet, les chances sont alors grandes qu'elles aient trouvé une solution à leurs problèmes financiers. Les victimes semblaient approuver quand même le programme parce qu'il amenait les délinquants à assumer la responsabilité de leurs actes.

Les programmes qui s'intéressent à la conciliation ou à la médiation entre les victimes et les auteurs de crimes graves présentent un intérêt particulier. Malheureusement, peu d'études ont été faites sur ce sujet et beaucoup laissent encore de nombreuses

questions sans réponses. Par exemple, ces études ne précisent pas combien de victimes étaient intéressées à la médiation ni combien n'ont pas saisi l'occasion qui leur était offerte de rencontrer le délinquant. En outre, les études n'abordent pas les répercussions sur les victimes ayant participé et on ne précise pas si le programme a touché les victimes qui ont refusé de rencontrer le délinquant ni, le cas échéant, dans quelle mesure. Il est possible que l'invitation à participer au projet ait ravivé de mauvais souvenirs et rouvert de vieilles blessures. Il est également possible que les victimes aient simplement passé à autre chose et qu'elles ne ressentent pas le besoin de rencontrer le délinquant. Enfin, il est tout aussi possible que la victime n'était pas prête à se retrouver en présence du délinquant. Il y aurait donc lieu de mener une recherche plus poussée sur ce groupe.

Tout compte fait, ces programmes ont permis de déterminer qu'il existe un groupe de victimes d'infractions graves intéressées à rencontrer l'auteur de l'acte criminel. Pour ces victimes, une rencontre avec le délinquant peut constituer une démarche importante pour les aider à surmonter leur victimisation. En effet, une rencontre fructueuse avec le délinquant pendant laquelle la victime peut poser des questions au délinquant et lui faire prendre conscience des répercussions qu'a eues son geste sur elle peut se révéler très thérapeutique pour la victime.

Ici encore, la participation à de tels programmes doit être strictement volontaire pour les victimes et pour les délinquants. À cet égard, il importe de noter que le programme hollandais a établi clairement que la participation des délinquants n'était pas associée à un quelconque avantage en termes de réduction de la peine. Comme nous l'avons mentionné précédemment, les victimes accordent beaucoup d'importance à la sincérité du délinquant et tout manque de sincérité de la part de ce dernier est source d'insatisfaction et d'un sentiment de revictimisation.

3.4 Sommaire et conclusion

Alors que le pourcentage de victimes qui participent de leur plein gré aux programmes de justice réparatrice varie d'une étude à l'autre, il n'en demeure pas moins qu'un groupe important de victimes manifestaient de l'intérêt pour ce programme. De plus, cette situation s'applique aux différents types de victimes, incluant les victimes de crimes graves.

Il semble exister un large consensus en ce qui concerne les motifs qui amènent les victimes à accepter ou à refuser de participer aux programmes de justice réparatrice. Quelle que soit la gravité du crime, les mêmes thèmes sont invoqués par les victimes. En effet, les victimes ont dit avoir accepté de participer au programme pour obtenir un dédommagement, pour aider le délinquant, pour faire prendre conscience au délinquant des conséquences de son acte criminel et, enfin, pour comprendre les raisons qui ont amené le délinquant à commettre son crime. Inversement, les victimes qui ont choisi de ne pas participer à un programme de justice réparatrice ont fait valoir qu'elles avaient encore peur du délinquant, qu'elles éprouvaient trop de colère à son endroit ou qu'elles ne croyaient pas que le jeu en valait la chandelle.

Pour les victimes, les avantages des programmes de justice réparatrice sont avant tout financiers et psychologiques. De toute évidence, une proportion importante de victimes sont intéressées par le dédommagement financier. Ce dédommagement a une valeur pratique (remboursement des pertes monétaires) ainsi qu'une valeur symbolique en ce sens qu'il tient le délinquant responsable de ses actes.

L'un des bienfaits psychologiques que la justice réparatrice apporte aux victimes est de les aider à se rétablir. La plupart des victimes ayant participé au programme considèrent que la rencontre avec le délinquant leur a été bénéfique. Toutefois, les victimes peuvent aussi en ressortir plus blessées. Certaines victimes qui n'étaient pas « prêtes » à rencontrer leur agresseur se sont senties un peu forcées à y participer, isolées, craintives ou vulnérables. Différents facteurs font que la participation au programme soulage ou blesse, entre autres le degré de sincérité du délinquant, le soutien assuré à la victime et la neutralité du médiateur.

Toutefois, la victime doit à priori être réceptive à l'objectif de la justice réparatrice. La participation doit toujours être volontaire. Lorsqu'une victime ne se sent pas tout à fait prête à rencontrer le délinquant (p. ex. parce qu'elle a peur de lui ou qu'elle ressent encore trop de colère à son endroit), toute tentative visant à amener la victime et le délinquant à se rencontrer risque d'ajouter à la souffrance de la victime. Toutes les études dont nous avons précédemment traité ont fait état d'un petit groupe, mais quand même assez important, de victimes qui se sont senties fortement incitées à participer au programme. Il n'est donc pas surprenant que ces victimes aient eu l'impression d'être revictimisées. L'hésitation de la victime à rencontrer en personne le délinquant est d'ailleurs une des raisons qui expliquent pourquoi la médiation indirecte est plus populaire auprès des victimes que la médiation directe.

Malheureusement, la médiation indirecte n'est généralement pas disponible en Amérique du Nord. La recherche démontre que la médiation indirecte répond manifestement à un besoin des victimes et qu'il n'y a aucune raison pour que cette avenue ne soit pas offerte en Amérique du Nord.

Alors que la plupart des évaluations font état de niveaux élevés de satisfaction des victimes à l'égard de la justice réparatrice, aucune donnée ne nous permette de conclure que les victimes sont plus satisfaites à l'égard du système traditionnel de justice pénale qu'elles ne le seraient autrement. La plupart des études ne permettent pas de dresser une comparaison entre les deux formes de traitement. Les conclusions de la seule étude disponible qui permet une telle comparaison entre les deux groupes sont ambiguës.

L'insatisfaction des victimes à l'égard des programmes de justice réparatrice est attribuable au manque d'information, à l'absence d'un dédommagement et au défaut des autorités de s'assurer que le délinquant respecte les engagements qu'il a pris. Il est important de noter que ces récriminations ne visent pas exclusivement les programmes de justice réparatrice. En effet, les victimes insatisfaites du traitement que leur a réservé le système traditionnel de justice pénale se plaignent également du manque d'information, de l'absence d'un dédommagement et du défaut des autorités de s'assurer que le délinquant respecte les ordonnances de dédommagement (voir Sullivan, 1999; Wemmers, 1996; Shapland et coll., 1985). De plus, l'absence de remords de la part du délinquant contribue à l'insatisfaction des victimes à l'égard des programmes de justice réparatrice.

Quant aux considérations procédurales et organisationnelles, une question importante se pose à savoir si le seul fait d'inviter les victimes à participer à un programme de justice réparatrice aura un effet troublant pour certaines victimes. Une seule étude a tenté de savoir comment se sentaient les victimes invitées par le médiateur à participer au programme (Van Hecke et Wemmers, 1992). Cette étude a révélé que si la majorité des victimes n'ont pas été dérangées par l'invitation, un petit nombre des victimes l'ont été et n'ont pas apprécié l'invitation. Il importe ici de préciser que l'étude faisait référence à une invitation à une médiation indirecte faite par un médiateur à l'emploi du ministère public. L'objectif du programme était d'amener les délinquants à dédommager leurs victimes pour les pertes financières qu'ils leur avaient causées sans pour autant les déjudiciariser. Si un programme aussi simple et inoffensif incommode les victimes, on peut alors craindre que des programmes plus controversés aient aussi une incidence négative sur les victimes. Il y aurait donc lieu de mener une recherche plus poussée sur l'incidence que peut avoir, sur les victimes qui la refusent, une invitation de participer à un programme de justice réparatrice et sur les mesures à prendre pour réduire les effets négatifs d'une telle invitation.

4.0 Groupes particuliers de victimes

Bon nombre des pratiques de justice réparatrice, et plus particulièrement les programmes de médiation entre la victime et le délinquant, s'intéressent essentiellement aux infractions contre les biens commises sans violence et aux voies de fait mineures (Umbreit et coll., 1999; Umbreit et Bradshaw, 1997). Il existe très peu de programmes de justice réparatrice qui s'intéressent aux crimes graves (Beckers, 2000; Bonta et coll., 1998; Umbreit et Bradshaw, 1997). Les études menées sur la victimisation révèlent que 74 p. 100 des actes criminels avec violence mettaient en cause une victime et un agresseur qui se connaissaient (Besserer et Trainor, 2000). D'une part, le fait que les parties entretenaient une relation entre elles facilite le règlement du dossier. D'autre part, la gravité des infractions et le déséquilibre du pouvoir souvent inhérent aux infractions avec violence font en sorte que ce type d'infractions se prête moins bien au recours à la justice réparatrice. Dans la présente section, nous jetterons un regard sur les travaux traitant des attentes et des expériences des victimes d'un crime avec violence, de violence familiale et d'agression sexuelle ayant participé à des programmes de justice réparatrice.

4.1 Crimes avec violence

4.1.1 Médiation entre la victime et le délinquant

Anchorage, Alaska

Une recherche effectuée par Flaten (1996) a passé en revue sept cas de médiation entre la victime et le délinquant mettant en cause des crimes graves (homicide involontaire coupable, tentative de meurtre, introduction par effraction avec tentative de meurtre et cambriolage) commis par des jeunes délinquants reconnus coupables et placés en détention dans un établissement correctionnel. Le processus de médiation visait essentiellement à rapprocher les deux parties et à amener le délinquant à dédommager sa victime.

L'auteur a cherché à savoir si les participants considéraient que la médiation à laquelle ils avaient participé avait donné de bons résultats et à connaître les facteurs qu'ils associaient au succès ou à l'échec de la médiation. Ils ont effectué des entrevues en profondeur auprès de sept victimes ayant participé à un programme de médiation une ou deux années auparavant. L'étude ne fournit aucune information sur les quatre victimes qui avaient participé au programme, mais qui n'ont pas été interviewées. En raison du nombre limité de victimes interviewées, il est impossible de généraliser les conclusions de l'étude à l'ensemble de la population. Toutefois, les données qualitatives présentées nous renseignent sur les expériences des victimes ayant participé à des programmes de justice réparatrice.

Expériences

Flaten (1996) rapporte que toutes les victimes interviewées considéraient que le processus de médiation les avait aidées à tourner la page. Les victimes ont dit mieux comprendre les circonstances ayant entouré l'incident et être davantage en mesure de voir l'événement comme appartenant à leur passé. Les victimes ont également exprimé l'importance qu'elles accordaient à la possibilité de dire au délinquant combien elles souhaitaient qu'il améliore sa vie. Par ailleurs, quatre victimes ont affirmé qu'il leur avait été bénéfique de rencontrer le délinquant en personne et de recevoir les excuses que celui-ci leur avait présentées.

Toujours selon les victimes interviewées, la préparation à la médiation et le délai écoulé entre la médiation et le moment où l'infraction a été commise ont contribué au succès de la médiation. Les victimes sont d'ailleurs d'avis qu'il faut attendre au moins un an avant d'engager la médiation, ce délai étant nécessaire pour permettre à la victime de surmonter ses souffrances et sa colère à l'endroit du délinquant. Flaten a également affirmé que la plupart des victimes avaient suivi des séances de counselling ou avaient été accompagnées par un groupe d'aide aux victimes avant la médiation.

Selon la plupart des victimes, le processus de médiation se prête très bien aux infractions graves. Elles estiment également que la médiation devrait être offerte aux autres victimes. Pour ces victimes, la participation volontaire constituait un élément important à considérer.

Contrairement à la plupart des victimes pour qui l'expérience de la médiation s'est avérée un succès, une victime s'est dite insatisfaite des résultats obtenus étant donné que le délinquant n'avait pas respecté l'entente de dédommagement. La victime estimait également que le délinquant devait être tenu responsable de son geste. La victime ignorait que le délinquant était encore en

détention et qu'aucune mesure ne pouvait être prise pour l'obliger à respecter l'entente. Il importe de préciser que la victime (un homme) s'attendait à rencontrer un jeune délinquant choisi au hasard qui avait commis un cambriolage, mais c'est en fait l'auteur de l'acte criminel dont il avait fait l'objet qu'il avait rencontré. Cet exemple illustre une fois de plus l'importance de bien préparer les victimes avant la médiation.

Langley, Colombie-Britannique

Le projet de médiation entre la victime et le délinquant (PMVD) administré par la Fraser Region Community Justice Initiatives Association s'intéresse exclusivement aux crimes graves, tels que les agressions sexuelles graves, les viols en série, les homicides et les vols à main armée. L'objet principal du programme est de favoriser la guérison de la victime et du délinquant par le dialogue (direct ou indirect) entre ces deux personnes. Différents types d'interventions sont offerts, dont le soutien, le counselling, l'information, la communication indirecte par vidéocassettes et par lettres, et des rencontres. Les rencontres en personne n'ont pas toujours lieu. Il appartient aux participants de déterminer le rythme et l'ampleur du processus. Tant la victime que le délinquant peut demander le processus de médiation. Toutefois, dans la plupart des cas, c'est une personne ou un organisme agissant à titre d'intermédiaire qui dirige la victime ou le délinquant vers le programme.

Roberts (1995) présente des données qualitatives sur les expériences des victimes ayant participé au programme, données recueillies dans le cadre d'une évaluation approfondie du programme. Au total, 24 entrevues téléphoniques et en personne ont été menées auprès de victimes ayant participé au programme (soit 11 victimes d'agression sexuelle, 5 parents de victimes de meurtre, 6 victimes de vol à main armée et 2 autres victimes).

Attentes

Les victimes ont accepté de participer au programme pour diverses raisons. Certaines ont dit qu'elles l'ont fait par simple curiosité et d'autres dans le but d'aider le délinquant. Les raisons les plus souvent invoquées étaient le besoin de mieux comprendre les circonstances qui ont entouré l'infraction dont elles ont fait l'objet et le désir de sensibiliser le délinquant aux conséquences de son geste. D'autres avaient l'impression que leur participation au programme les aiderait à tourner la page. Certaines victimes estimaient que des interventions telles que des services d'aide ou de counselling ne pouvaient leur permettre de tourner la page définitivement. Ces autres formes d'intervention ne pouvaient en effet combler leur besoin de savoir certaines choses à propos de leur agresseur, de connaître les circonstances qui l'ont mené à l'agression et de faire prendre conscience au délinquant des conséquences de son acte criminel. La deuxième réponse la plus souvent donnée par les victimes était que le personnel du PMVD leur avait inspiré confiance.

Dix-sept victimes ont toutefois affirmé avoir éprouvé certaines craintes avant de participer au processus de médiation. Ces craintes étaient les suivantes :

- crainte que les intervenants du projet prennent la part du délinquant;
- crainte de rouvrir de vieilles blessures;
- crainte de ne pas avoir un comportement approprié au cours de la rencontre;
- crainte d'être encore trop bouleversées pour engager ou terminer le processus;
- peur de l'inconnu.

Tel qu'on l'a mentionné précédemment, il appartenait aux participants de décider du rythme et de l'ampleur du programme. Les victimes qui ne cherchaient qu'à obtenir de l'information sur le délinquant ont préféré participer au programme au moyen d'échanges par vidéocassettes ou par lettres. Les vidéocassettes étaient utilisées par la victime pour poser des questions et par le délinquant pour répondre à ces questions. Les victimes se sont également servies de vidéocassettes pour évaluer la sincérité du délinquant et ses réactions. Quant aux victimes qui cherchaient plus particulièrement à faire prendre conscience au délinquant des conséquences de son acte criminel ou qui connaissaient le délinquant au moment de l'agression, elles étaient généralement plus portées à accepter une rencontre face à face. Les victimes qui ont accepté de rencontrer le délinquant :

- croyaient les explications données par le délinquant;
- estimaient que le délinquant ne serait pas en position d'autorité au cours de la rencontre;
- se sentaient assez fortes et en sécurité pour affronter le délinquant.

Expériences

Les victimes ont apprécié leur rencontre avec le délinquant. Elles ont eu l'impression que le fait de rencontrer personnellement le délinquant et de le voir en tant qu'être humain leur a donné un sentiment de contrôle et leur a aidé à reprendre leur vie en main. Elles

ont apprécié d'entendre le délinquant leur expliquer comment et pourquoi l'infraction s'est produite.

Les victimes ont également beaucoup apprécié la souplesse du programme. En effet, les victimes ont pu établir le rythme et l'ampleur du processus, ce qui leur a donné l'impression d'être en contrôle de la situation. De plus, elles ont eu l'impression que les membres du personnel étaient attentifs à leurs préoccupations. Deux victimes ont également fait état de l'importance de pouvoir choisir le sexe du médiateur et de la personne qui leur apportera du soutien au cours du processus.

Selon les victimes ayant participé à une rencontre en personne avec le délinquant, les facteurs suivants se sont révélés à la fois importants et utiles :

- la reconnaissance par le délinquant de la responsabilité de ses actes et la présentation d'excuses par le délinquant;
- la possibilité d'exprimer sa colère à l'égard du crime et de ses conséquences;
- la possibilité d'obtenir des réponses;
- la possibilité de voir de leurs propres yeux que le délinquant était troublé ou sincère.

Les victimes se sont également dites satisfaites du suivi donné à leur dossier à court et à long terme. Un intervenant du programme communiquait avec les victimes quelques jours après la rencontre. La fréquence et la durée de ces suivis ont varié selon les besoins de chaque victime.

Toutes les victimes sauf une ont affirmé qu'elles avaient réussi à tourner la page et à surmonter ce qui s'était passé. D'une façon plus précise, les victimes ont eu l'impression d'avoir enfin été écoutées et que le délinquant n'exerçait pas cette fois-ci un contrôle sur elles. Les victimes étaient arrivées à voir le délinquant comme une personne et non plus comme un monstre. Elles ont aussi mentionné pouvoir désormais faire davantage confiance aux autres, avoir moins peur, ressentir moins de colère et avoir retrouvé une paix intérieure.

En règle générale, les victimes ont estimé que le processus leur a permis de reprendre le contrôle de leur vie. Même si certaines victimes doutaient de la capacité du délinquant de finir par bien se comporter dans la société, elles ont clairement exprimé leur appui à l'endroit du programme, l'ayant trouvé bénéfique pour elles-mêmes et valable dans l'ensemble. Elles estimaient que le programme était administré avec beaucoup de professionnalisme et le recommanderaient à d'autres victimes. Ces impressions étaient même partagées par deux victimes qui sont ressorties de la rencontre avec l'impression que le délinquant n'était pas totalement honnête dans sa démarche et qu'il niait certains faits liés à son crime.

4.1.2 Programmes de réconciliation entre la victime et le délinquant

New York, Wisconsin et Minnesota

Umbreit (1989, 1990) a présenté sept études de cas mettant en cause des délinquants violents et leurs victimes. Umbreit cherchait ainsi à démontrer que les programmes de réconciliation entre la victime et le délinquant pouvaient être utilisés même dans les cas de crimes avec violence. Les cas décrits s'appliquaient à six types de crimes avec violence – vol à main armée, agression sexuelle, voies de fait, homicide attribuable à la négligence, tirs fous, cambriolage – impliquant au total huit victimes. Les séances de médiation se sont déroulées après le prononcé de la sentence et plus particulièrement au cours de la période de détention du délinquant.

L'auteur a interviewé les victimes qui ont participé au programme. Umbreit est également intervenu comme co-médiateur dans les séances de médiation pour le cas du tireur fou. Malheureusement, l'auteur n'a pas fourni d'informations précises quant au moment où se sont déroulées les entrevues.

Même s'il est difficile de tirer des conclusions des études de cas présentées en raison de la taille très modeste de l'échantillonnage et de l'absence d'information sur la méthodologie suivie, les données qualitatives recueillies présentent néanmoins un intérêt non négligeable.

Attentes

Une des victimes invitées à participer à une rencontre de médiation avec le délinquant n'a pas hésité à accepter l'invitation tandis que trois autres ont pris le temps de bien réfléchir avant d'accepter l'invitation. Pour ces trois victimes, plusieurs contacts ont dû être faits.

Les raisons qui ont amené les victimes à participer au programme étaient les suivantes :

- pour pouvoir poser des questions au délinquant;
- pour arriver à comprendre les circonstances qui ont mené à l'incident;
- pour mettre un visage sur leur agresseur.

Expériences

Après la médiation, la plupart des victimes avaient l'impression d'avoir obtenu des réponses à leurs questions et de mieux comprendre la personne qui avait commis l'infraction. Ces victimes ont également indiqué qu'elles s'étaient alors senties capables de pardonner au délinquant. Même si la plupart des victimes estimaient avoir pu ainsi retrouver un certain équilibre émotif, deux ont continué d'éprouver de la colère quoique dans une moins grande mesure qu'avant la médiation (Umbreit 1989, 1990). Étant donné que les victimes n'ont pas été interviewées avant la médiation, il n'est donc pas possible d'attribuer formellement toute différence au processus de médiation.

4.1.3 Dialogue entre la victime et le délinquant

États-Unis

Umbreit a décrit un modèle utilisé dans les cas de crime avec violence et appelé « dialogue entre la victime et le délinquant ». Ce modèle est différent du processus de médiation entre la victime et le délinquant habituellement utilisé pour les infractions contre les biens et les crimes mineurs. Selon Umbreit et ses collaborateurs, cette nouvelle approche se distingue à différents égards :

> [TRADUCTION] Intensité des émotions; nécessité absolue d'adopter une attitude exempte de jugement; plus long délai de préparation des cas pour le médiateur (de 6 à 18 mois); réunions préparatoires avec la victime et avec le délinquant; multiples discussions téléphoniques; négociation avec les responsables des services correctionnels afin d'organiser l'accès au détenu et la rencontre à l'intérieur de l'enceinte de l'établissement; aide aux participants lorsqu'ils sont appelés à exprimer des sentiments de forte intensité; détermination des limites du processus (médiation/dialogue versus thérapie) (1999, p. 323).

Le processus du dialogue entre la victime et le délinquant exige la participation d'un médiateur bien formé à cette tâche, un plus long temps de préparation des parties – une phase extrêmement importante du processus précédant la médiation comme telle – ainsi que des suivis obligatoires après la médiation. Cette nouvelle approche de médiation est dite « humaniste » en ce sens qu'elle cherche avant tout à permettre un dialogue entre les deux parties.

Afin de mieux expliquer le modèle et sa portée pour la pratique future, Umbreit a présenté deux études de cas, chacune touchant des parents d'enfants victimes d'un meurtre. Dans un des cas, la mère dont le fils a été volé puis tué a rencontré le meurtrier de son fils. Dans l'autre cas, ce sont la mère et le père d'une fillette qui a été enlevée, violée et tuée qui ont rencontré le délinquant. Étant donné que son article ne visait pas cet objectif précis, Umbreit n'a fourni aucun détail sur la façon dont les données ont été recueillies pour ces cas. Les exemples utilisés par Umbreit fournissent cependant de l'information sur les attentes et les expériences des victimes face à la procédure de médiation.

Attentes

Umbreit a mentionné que, dans les deux cas, les parents souhaitaient rencontrer l'agresseur de leur enfant afin d'obtenir des réponses à leurs questions. L'une des mères a également affirmé qu'elle avait ressenti le besoin de rencontrer le meurtrier de son fils afin qu'il puisse constater toute la souffrance qu'il lui a causée.

Expériences

Dans les deux cas, les victimes (à savoir les parents) avaient l'impression que certaines de leurs questions étaient restées sans réponse et elles n'étaient pas non plus satisfaites de certaines réponses obtenues. Une des victimes a affirmé que même si elle ne pouvait pardonner au meurtrier de son enfant, elle souhaitait quand même que ce dernier s'en sorte dans la vie, précisant qu'elle ne l'imaginait plus comme un monstre. Dans le deuxième cas, les victimes ont dit douter de la véracité de la version donnée par le délinquant, mais elles ont quand même été touchées par le remords qu'il a exprimé. Elles ont également exprimé le désir d'aider le délinquant et mentionné qu'elles étaient finalement devenues capables de passer à autre chose.

4.1.4 Résumé

Même si très peu d'études semblent s'être intéressées aux attentes et aux expériences des victimes d'un crime avec violence dans le cadre des programmes de justice réparatrice et même si les études ayant fait l'objet de notre examen portaient sur un nombre peu élevé de victimes, les résultats révèlent que les victimes d'un crime avec violence manifestent de l'intérêt à l'égard de la justice réparatrice.

Parmi les raisons qui ont amené les victimes d'un crime avec violence à participer à un programme de justice réparatrice, citons les suivantes :

- la curiosité;
- le désir d'aider le délinquant;
- le désir d'obtenir des réponses à leurs questions;
- le désir de faire prendre conscience au délinquant des conséquences de son acte criminel;
- le désir de tourner définitivement la page.

En ce qui concerne la participation des victimes aux programmes de justice réparatrice, aucune donnée n'est présentée sur les victimes ayant refusé de prendre part à ces programmes ni sur les motifs de leur refus. Une question se pose donc concernant le libre choix des victimes de participer au programme. Dans son étude (1989, 1990), Umbreit précise que, à certaines occasions, plusieurs contacts ont dû être faits auprès des victimes avant qu'elles n'acceptent de participer au programme. Il ressort clairement que la participation doit être tout à fait volontaire.

Il importe que les procédures tiennent compte des besoins des victimes. Au nombre des facteurs importants, citons la préparation adéquate des victimes préalablement à la rencontre avec le délinquant et la prestation de services de counselling après la rencontre. Le projet de médiation de Langley, en Colombie-Britannique, qui assure un suivi à court et à long terme, constitue un exemple éloquent de ce fait. Selon les besoins de la victime, différents types d'intervention lui sont offerts dans le cadre de ce programme, y compris la médiation indirecte.

4.2 Violence familiale

4.2.1 Médiation

District de Columbia, États-Unis

Le District of Columbia Mediation Services (DCMS) organise des rencontres de médiation pour les cas de violence familiale. Une victime de violence familiale peut déposer une plainte auprès du Citizens' Complaint Center où un préposé à l'accueil rencontre le plaignant ou la plaignante pour lui proposer une ou plusieurs avenues de solutions, dont la médiation. Deux médiateurs sont affectés au cas. Si les deux parties y consentent, une séance de médiation est organisée. Les médiateurs se retirent du dossier lorsque la médiation est terminée et que les parties sont arrivées à une entente. Lorsque aucune entente ne semble possible, les parties sont laissées à elles-mêmes sauf si la médiation était conjuguée à une autre intervention. Une solution peut également être associée à d'autres mesures (p. ex. le plaignant ou la plaignante peut être dirigé vers un procureur, ce qui n'exclut pas pour autant la médiation après le procès). Toutefois, les solutions suggérées varieront selon le cas. En ce qui concerne les cas de violence familiale, la médiation ne sera pas recommandée dans les circonstances suivantes :

- lorsque la victime a subi des blessures physiques;
- lorsque la victime a été menacée à la pointe d'une arme à feu;
- lorsque l'agression s'est répétée;
- lorsque le pouvoir de négociation entre les parties ne semble pas équitable.

Les critères de sélection définis sont par conséquent très restrictifs.

Deux mois après la médiation, un intervenant du DCMS communique avec les deux parties afin d'évaluer leurs expériences respectives avec le processus de médiation et ses résultats. Bethel et Single (1982) ont fait rapport des résultats des entrevues menées auprès des victimes et échelonnées sur une période de six mois (août 1980 à janvier 1981).

Expériences

Les résultats démontrent que la plupart des victimes étaient satisfaites des résultats du processus de médiation (80 p. 100) et avaient l'impression qu'il avait été dirigé d'une façon juste et équitable (90 p. 100). À la question de savoir si elles avaient eu la possibilité de « vider leur sac », 95 p. 100 ont répondu par l'affirmative.

Quant aux résultats obtenus, 80 p. 100 des victimes se sont dites satisfaites de l'entente intervenue alors que 73 p. 100 ont rapporté que le délinquant avait respecté les conditions de l'entente. À savoir si les problèmes s'étaient répétés après la médiation, 76 p. 100 ont répondu par la négative. Quant aux victimes qui ont répondu qu'elles avaient à nouveau connu des problèmes, quatre ont fait état de voies de fait et quatre autres de harcèlement.

Selon les auteurs, le niveau élevé de satisfaction des victimes prouve que la médiation peut être bénéfique pour les cas moins graves de violence familiale. Ils attribuent ce taux de réussite à un bon processus de

sélection et au fait que seulement certains types de cas de violence familiale ont été renvoyés vers la médiation. Toutefois, les critères de sélection étaient très restrictifs et, comme l'a écrit Rowe :

> [TRADUCTION] Conjuguées à une bonne compréhension de la dynamique de la relation de violence, ces lignes directrices sembleraient éliminer virtuellement tous les cas de violence familiale (1985, p. 884).

4.2.2 Programmes judiciaires versus médiation

Charlotte, Los Angeles et Minneapolis, États-Unis

Smith (1983, 1988) s'est intéressée à l'expérience des victimes qui connaissaient leur agresseur (p. ex. mari de la victime, ami de cœur, mère, ami, voisin) afin d'évaluer leurs perceptions du suivi donné par le tribunal pénal. Elle a comparé un groupe de victimes dans trois villes (Charlotte, en Caroline du Nord, Los Angeles, en Californie et Minneapolis, au Minnesota) constitué d'une façon non aléatoire et dont le cas a été renvoyé à un tribunal avec un groupe de victimes renvoyées vers la médiation. Les cas de médiation ont été renvoyés au programme par le procureur qui a refusé de retenir la plainte ou, dans le cas contraire, par un juge de la cour pénale.

Afin de déterminer les niveaux de satisfaction des victimes, Smith a organisé des entrevues structurées échelonnées sur les trois mois suivant la disposition du cas. Ces entrevues ont été menées auprès de 125 victimes qui connaissaient leur agresseur et dont le cas a été renvoyé au tribunal ainsi qu'auprès de 75 victimes dont le cas a été soumis à la médiation.

Tous les cas faisant partie de l'échantillonnage étaient associés à des agressions; dans plus des deux tiers des cas, les victimes avaient subi des blessures physiques, et le quart de ces dernières avaient dû être traitées par un médecin. La plupart des cas impliquaient l'utilisation d'une force physique et le quart, l'utilisation d'une arme comme une arme à feu ou un couteau. Aucune information n'a été donnée sur la proportion de ces cas qui étaient associés à la violence familiale. De fait, même si Smith s'est intéressée aux expériences des victimes qui connaissaient leur agresseur, elle n'a fait aucune distinction quant au type de relation qui existait entre la victime et son agresseur. Il devient donc difficile d'interpréter les résultats en limitant notre examen aux cas de violence familiale. De plus, la constitution non aléatoire des groupes et la méthodologie par post-test seulement nous empêchent d'attribuer les différences observées entre les groupes au mode de traitement dont le cas a fait l'objet.

Expériences

Dans le cours de l'examen des expériences vécues par les victimes au cours des processus, les victimes appartenant au groupe ayant participé à la médiation ont indiqué qu'elles considéraient comme une chance l'occasion qui leur avait été donnée de raconter leur expérience et d'influencer quelque peu la décision finale. Par ailleurs, les victimes dont le cas a suivi le processus judiciaire habituel ont affirmé qu'elles n'avaient pas vraiment été appelées à participer au processus. Les victimes du groupe ayant participé à la médiation ont présenté un plus haut taux de participation que les victimes du groupe dont le cas a été renvoyé à un tribunal.

De plus, les victimes du groupe ayant participé à la médiation se sont révélées plus satisfaites du traitement auquel elles ont eu droit que les victimes dont le cas a été soumis au processus judiciaire, quoique la différence ne soit pas statistiquement significative. Néanmoins, la plupart des victimes des deux groupes ont dit avoir été bien traitées. Dans l'ensemble, les victimes des deux groupes ont démontré des taux de satisfaction similaires à l'égard du processus.

L'auteur a expliqué que le niveau élevé de satisfaction des victimes dont le cas a été renvoyé à un tribunal était largement associé aux tribunaux spéciaux réservés aux cas de violence familiale devant lesquels ont été entendus les cas des groupes-échantillons de Charlotte et de Minneapolis. Ces tribunaux ont été expressément créés pour juger les cas de violence familiale et le personnel attitré à ces tribunaux possède une expertise dans ces types de cas. Par exemple, les juges prennent le temps d'expliquer la procédure aux victimes. Même si l'auteur affirme que le niveau de satisfaction des victimes est associé à l'attention portée par les tribunaux à l'endroit des victimes, elle passe sous silence le niveau de satisfaction des victimes appartenant au groupe-échantillon des victimes ayant participé à la médiation.

Smith rapporte que même si la majorité des victimes de ses deux groupes-échantillons étaient satisfaites des services qui leur ont été offerts, du traitement qui leur a été réservé et des processus judiciaire et de médiation, il n'en demeure pas moins qu'un certain nombre de victimes ont éprouvé de l'insatisfaction (de 25 p. 100 à presque 50 p. 100 dans certains cas).

Quant aux perceptions de victimes à l'égard des résultats immédiats, les victimes appartenant au groupe échantillon ayant participé à la médiation semblaient plus satisfaites des résultats obtenus que celles du groupe dont le cas a été soumis au jugement d'un tribunal, mais la différence n'était pas statistiquement significative. Les victimes ont présenté en effet des taux de satisfaction similaires, indépendamment du fait que le cas a abouti à un plaidoyer ou à un verdict de culpabilité ou que la plainte ait été rejetée. L'auteur explique que les taux de satisfaction à l'égard du résultat obtenu (plaidoyer ou verdict de culpabilité ou rejet de la plainte) étaient surtout associés au fait que les victimes entrevoyaient la fin de la violence. À cet égard, on peut lire dans le rapport de Smith :

> [TRADUCTION] Quel qu'ait été le résultat, les victimes sont généralement satisfaites lorsque cesse la violence et sont généralement insatisfaites lorsque la violence continue (1988, p. 190).

Smith s'est également penchée sur la manifestation d'autres problèmes vécus par les victimes (p. ex. nervosité, détresse financière, crainte de représailles, craintes pour leur sécurité personnelle, problèmes familiaux) dans les deux ou trois mois suivant la fermeture de leur dossier. Elle a noté que 22 p. 100 des victimes appartenant au groupe-échantillon dont le cas a été soumis à un tribunal ont connu par la suite d'autres problèmes avec leur agresseur comparativement à 15 p. 100 des victimes du groupe-échantillon dont le cas a été traité par la médiation. Elle a également noté un pourcentage légèrement plus élevé de victimes (24 p. 100) en relation intime avec leur agresseur qui ont continué d'avoir des problèmes avec ce dernier sans toutefois spécifier à quel groupe-échantillon elles appartenaient.

Enfin, l'auteur mentionne que 31 p. 100 des victimes dont la plainte n'a pas été retenue par les tribunaux affirment avoir connu d'autres problèmes avec leur agresseur par rapport à 15 p. 100 des victimes dont la plainte a mené à un plaidoyer ou à un verdict de culpabilité. Toutefois, à la question de savoir si l'intervention du tribunal avait contribué à améliorer la relation avec l'autre partie, beaucoup de victimes du groupe-échantillon dont le cas a été renvoyé au tribunal (79 p. 100) et du groupe-échantillon dont le cas a fait l'objet d'une médiation (77 p. 100) ont répondu que le traitement s'est avéré utile ou assez utile sur le plan de l'amélioration de leur relation avec l'autre partie. Smith écrit à cet égard :

> [TRADUCTION] Par conséquent, même si le traitement judiciaire ne réussit pas complètement à prévenir les problèmes, il peut contribuer à réduire la fréquence ou à atténuer la gravité des problèmes susceptibles de se répéter (1988, p. 191).

4.2.3 Résumé

Très peu d'études traitant de l'expérience des victimes de violence familiale dans le cadre de programmes de justice réparatrice ont été recensées. Ici encore, les études recensées traitent des pratiques de médiation entre la victime et le délinquant. Les deux études que nous avons analysées présentaient des lacunes sur le plan de la définition de la violence familiale. Bethel et Singer (1982) ont retenu une définition très limitative de ce concept alors que Smith (1988) n'a pas précisé la proportion de cas considérés comme des cas de violence familiale. Quoi qu'il en soit, ces études nous ont permis de constater que certaines victimes de violence familiale démontrent de l'intérêt pour les processus de justice réparatrice, ce qui justifie en soi une étude plus poussée sur ce sujet.

4.3 Agression sexuelle

4.3.1 Projet de médiation entre la victime et le délinquant

Langley, Colombie-Britannique

Dans une présentation qu'il a faite à Louvain (Belgique) devant des administrateurs d'établissements carcéraux, Gustafson (1997) a présenté une étude de cas s'intéressant à des victimes d'un violeur en série. Deux des victimes avaient entendu parler du projet de médiation entre la victime d'un crime grave et son agresseur qui avait cours à Langley (Colombie-Britannique) et cherchaient à obtenir de plus amples renseignements sur ce projet. Gustafson relate la rencontre qu'il a eue avec ces femmes qui ont éventuellement décidé de rencontrer leur agresseur.

Attentes

Deux des femmes, qui ont d'ailleurs toutes deux souffert pendant neuf ans d'un trouble de stress post-traumatique, ont clairement exprimé le besoin de rencontrer leur agresseur. Une des victimes a décrit en ces termes les raisons qui la poussaient à rencontrer le délinquant :

> [TRADUCTION] Afin d'arriver à mettre un point final au dernier chapitre de cette période difficile de ma vie, j'ai besoin de rencontrer mon agresseur face à face. J'ai des douzaines de questions à lui poser, des questions auxquelles le processus judiciaire n'a pas su répondre. J'ai besoin de lui poser des questions telles que « pourquoi? » et « pourquoi moi? » et j'ai besoin de le voir en tant qu'être humain, de sentir sa douleur, de savoir si nous pourrons l'un et l'autre arriver à recouvrer une liberté nouvelle (...). Il m'a dit pendant l'agression « calme-toi si tu veux survivre ». Pourtant, les deux enfants que je portais à ce moment n'ont pas survécu [la victime était enceinte de jumeaux au moment du viol et a fait une fausse couche quelques semaines plus tard]. Je veux voir de mes propres yeux sa réaction lorsqu'il apprendra qu'il m'a fait perdre les deux enfants que je portais. Je veux lui faire sentir ma souffrance et l'amener à assumer la responsabilité de son geste (Gustafson, 1997, p. 11)

Expériences

Les deux victimes ont affirmé avoir réussi à reprendre leur vie normale après la rencontre avec leur agresseur et vont même jusqu'à dire que l'expérience s'est avérée thérapeutique selon les propos rapportés par Gustafson. Une des victimes a confié : « J'arrive maintenant à écouter de la musique » (Gustafson, 1997, p. 12). Au cours de l'agression, cette femme a ouvert par accident son radio-réveil et n'était plus capable depuis ce temps d'entendre la musique diffusée à la radio ni la musique de fond dans les supermarchés. Lorsqu'une telle musique jouait, elle ne pouvait rester sur les lieux. Elle a également mentionné que ce n'est qu'après avoir assisté à une rencontre de médiation avec son agresseur qu'elle a pu recommencer à dormir entre trois heures et cinq heures du matin (l'agression a eu lieu à 4 heures du matin).

4.3.2 Résumé

Même si nous ne pouvons pas tirer de conclusions à partir de ces deux expériences, elles nous révèlent que même les victimes d'un crime très grave, comme une agression sexuelle, peuvent éprouver le besoin de rencontrer leur agresseur. La question qui se pose ici est quand et comment faut-il inviter les victimes à participer à un programme de justice réparatrice. Dans ces deux derniers exemples, ce sont les victimes qui ont approché le service de médiation de Langley. Ce n'est que lorsque la victime se sent prête à rencontrer son agresseur que la médiation peut l'aider à surmonter le traumatisme qu'elle a subi. Cette rencontre peut aider la victime à mettre un point final au chapitre et à tourner la page.

4.4 Sommaire et conclusion

Il existe relativement peu de programmes de justice réparatrice s'adressant aux victimes d'un crime avec violence par rapport au nombre de programmes qui s'adressent aux victimes d'une infraction moins grave. Les données disponibles sont surtout anecdotiques et il n'existe pas d'évaluations systématiques des programmes. Quoi qu'il en soit, la recherche nous autorise à penser qu'un certain groupe de victimes d'un crime avec violence s'intéresse aux programmes de justice réparatrice. À l'instar des victimes d'une infraction moins grave, les victimes d'un crime avec violence souhaitent faire elles-mêmes prendre conscience au délinquant des conséquences de son acte criminel, lui poser des questions et lui demander des excuses. Pour ces victimes, une rencontre avec le délinquant peut les aider à tourner la page et à passer à autre chose. Les programmes doivent être très attentifs aux besoins des victimes et leur offrir des services de counselling avant et après la rencontre avec le délinquant. Ils doivent également être assez souples pour permettre aux intervenants de bien répondre aux besoins des victimes. D'une façon plus précise, les programmes doivent offrir aux victimes plus que des services de médiation directe. En effet, si le programme est suffisamment souple, les victimes peuvent opter pour la médiation indirecte, l'échange de lettres ou de vidéocassettes avec leur agresseur ou, encore, pour des services de counselling lorsque le délinquant est dans l'impossibilité d'assister à des rencontres de médiation ou non intéressé à le faire.

5.0 Conclusions et recommandations

5.1 Conclusions

5.1.1 Perceptions des victimes

Les victimes approuvent en règle générale le principe de la justice réparatrice dans la mesure où la participation aux programmes de justice réparatrice est strictement volontaire. Les victimes apprécient le fait que les programmes de justice réparatrice tiennent compte de leurs besoins et intérêts. Les programmes de justice réparatrice tiennent les victimes bien informées de l'évolution de leur dossier et leur donnent la possibilité de demander un dédommagement. Même si le système traditionnel de justice doit en principe offrir ces mêmes services, ce n'est souvent que dans le cadre des programmes de justice réparatrice que ces services sont régulièrement offerts (Hoegen et Brienen, 2000; Sherman et coll., 1998). Les victimes apprécient également l'idée que les délinquants puissent être tenus responsables des gestes qu'ils ont posés.

Cependant, les victimes estiment qu'elles ne devraient pas avoir à se préoccuper de la négociation d'une entente avec le délinquant ni à se prononcer sur la peine qu'il mérite. En effet, les victimes sont fort heureuses que certains rôles, tel celui de déterminer la peine que mérite le délinquant, relèvent des autorités de la justice pénale (Kilchling, 1995; Marshall et Merry, 1988). Il n'en demeure pas moins qu'un groupe de victimes, soit entre 40 et 50 p. 100 de toutes les victimes, sont intéressées à rencontrer le délinquant. Ce pourcentage varie selon le type de victimisation - il est en règle générale plus faible pour les victimes d'un crime avec violence et plus élevé pour les victimes d'une infraction contre les biens. On note aussi un groupe de victimes qui sont intéressées à participer à des programmes de médiation.

5.1.2 Attentes des victimes

Tous les rapports de recherche auxquels nous avons eu accès tiennent relativement le même discours concernant les attentes des victimes. Les victimes participent aux programmes de justice réparatrice dans le but de demander un dédommagement, d'aider le délinquant, de lui exposer toutes les souffrances qu'il a causées, de lui poser des questions sur les circonstances qui l'ont amené à poser son geste. Il est intéressant de noter que les raisons pour lesquelles les victimes ont accepté de participer à un programme de justice réparatrice étaient sensiblement les mêmes, quelle que soit la gravité du crime.

Quant aux victimes qui ont refusé l'invitation de participer à un programme de justice réparatrice, elles ont justifié leur décision par le fait qu'elles ne croyaient pas que cela valait la peine (perte financière minime ou préjudice mineur), parce qu'elles avaient encore peur du délinquant, parce qu'elles ressentaient encore trop de colère à l'endroit du délinquant ou, encore, qu'elles ne croyaient simplement pas à la sincérité du délinquant.

Les attentes des victimes ont une grande influence sur leur niveau de satisfaction. En effet, les victimes ont tendance à être plus satisfaites lorsque leurs attentes sont comblées ou dépassées. Elles ont aussi tendance à être moins satisfaites lorsque l'expérience ne se révèle pas à la hauteur de leurs attentes.

5.1.3 Expériences des victimes

Les résultats des études révèlent que la plupart des victimes ayant participé à un programme de justice réparatrice sont satisfaites de leur expérience. Toutefois, par rapport aux délinquants ayant participé à un programme de justice réparatrice, les victimes présentent un niveau de satisfaction moins élevé. Aucune donnée ne nous permet toutefois de conclure que les victimes ayant participé à un tel programme sont plus ou moins satisfaites de leur expérience que les victimes dont le cas a été renvoyé au système traditionnel de justice pénale. De toute évidence, les programmes de justice réparatrice ne constituent pas une panacée pour les victimes. Mais compte tenu de l'intérêt que suscitent ces programmes, il est important de comprendre les facteurs qui influent sur le niveau de satisfaction des victimes.

Les victimes éprouvent une certaine satisfaction lorsqu'elles constatent que le délinquant assume la responsabilité des gestes qu'il a posés en dédommageant sa victime et en lui présentant des excuses. Inversement, les victimes éprouvent de l'insatisfaction lorsque le délinquant ne respecte pas sa promesse de dédommager sa victime ou lorsqu'elles ont l'impression que les excuses présentées ne sont pas sincères. Cette observation fait ressortir l'importance de la libre participation des victimes et des délinquants. En effet, si les délinquants sont poussés ou amenés à

participer aux programmes de justice réparatrice avec des promesses de réduction de peine, ils auront tendance à ne pas assumer l'entière responsabilité de leurs actes, ce qui risque de décevoir les victimes qui se trouvent en présence d'un délinquant qui ne manifeste aucun repentir.

Le niveau de satisfaction de la victime est également fonction de la qualité et de la clarté de l'information qui lui est communiquée par les intervenants du projet. Les victimes qui ont reçu de l'information claire sur le programme, sur ce qu'il offre et sur ce à quoi elles peuvent s'attendre sont généralement plus satisfaites que les victimes qui ont l'impression qu'on leur a fait miroiter des attentes irréalistes ou qui se trouvent mal préparées à rencontrer le délinquant.

Dans l'ensemble, la plupart des victimes ayant participé à un programme de justice réparatrice affirment en avoir retiré des bienfaits. Ces bienfaits peuvent prendre la forme d'un dédommagement financier ou d'un mieux-être psychologique. La recherche révèle que les victimes d'un crime avec violence accordent de l'importance aux bienfaits psychologiques, tels qu'une atténuation de la colère ou de la peur. Malheureusement, la plupart des recherches, sauf celle de Strang (2000), n'isolent pas l'incidence de la médiation sur la capacité de la victime de surmonter les effets de sa victimisation. Strang a découvert que les victimes d'un crime avec violence qui ont participé à une conférence sont beaucoup moins vindicatives à l'endroit de leur agresseur que les victimes d'un crime avec violence dont le cas a été renvoyé au système traditionnel de justice pénale. Toutefois, la conférence n'a pas le même effet sur les victimes d'un crime contre les biens. Ces victimes nourrissent rarement des sentiments de vengeance à l'endroit du délinquant et le fait d'avoir participé à une conférence ou d'avoir vu son cas jugé par le système traditionnel de justice pénale ne change rien à leurs attitudes. Ainsi donc, les bienfaits psychologiques des programmes de justice réparatrice sont particulièrement importants pour les victimes d'un crime avec violence.

Malgré les avantages que peuvent apporter les programmes de justice réparatrice, un petit nombre de victimes, mais représentant quand même un groupe assez important, se sont senties revictimisées par l'expérience parce qu'elles ont eu l'impression qu'on leur avait forcé la main ou, encore, parce que la rencontre avec le délinquant avait ravivé de vieux sentiments encore douloureux comme la peur et la dépression. Au nombre des autres facteurs mentionnés, citons l'absence de remords de la part du délinquant ainsi que le défaut du délinquant de respecter l'entente conclue. En ce qui concerne ce groupe, Morris et ses collaborateurs (1993) sont arrivés à la conclusion que, en général, les victimes qui ont été très affectées par le crime dont elles ont fait l'objet étaient les plus susceptibles d'éprouver des sentiments douloureux au moment ou à la suite d'une rencontre avec le délinquant. De toute évidence, le risque de victimisation secondaire est plus grand lorsque la victime rencontre le délinquant. Toutefois, compte tenu des avantages que peuvent apporter les programmes de justice réparatrice, ce serait une erreur que de ne pas offrir ce service aux victimes. Les programmes doivent cependant accorder plus d'importance aux besoins des victimes.

Enfin, les conclusions qui précèdent ont été formulées à la lumière des expériences des victimes invitées à participer à un programme de justice réparatrice. Malgré que les programmes de justice réparatrice visent en principe à réunir les deux parties, il est courant que les victimes ne soient pas invitées. Par exemple, Maxwell et ses collaborateurs (1993) ont rapporté que les victimes ne sont pas invitées à participer à une conférence dans moins de 50 p. 100 des cas. Cette pratique dénote un manque flagrant d'intérêt pour la victime. Comme Marshall et Merry (1990) l'ont souligné, pour la plupart des programmes les cas sont sélectionnés en fonction des caractéristique du délinquant et de l'infraction commise. Les programmes qui ne respectent pas la position des victimes contreviennent à la politique de soutien aux victimes, reflétée dans l'Énoncé canadien de principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes d'actes criminels (Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur les victimes d'actes criminels, 1988). Les programmes doivent, il va sans dire, être attentifs aux besoins des victimes.

5.2 Recommandations

5.2.1 Prochaines recherches

Les recherches auxquelles nous avons eu accès sur les expériences des victimes s'intéressaient tout particulièrement aux raisons qui amènent les victimes à participer à un programme de justice réparatrice. Toutefois, aucune étude n'a encore été faite sur les besoins des victimes d'actes criminels et sur les mesures qui pourraient être mises en œuvre pour que les programmes de justice réparatrice comblent mieux leurs besoins.

Malgré l'intérêt porté à la participation des victimes, les recherches sont très peu loquaces sur les expériences des victimes qui refusent l'invitation de participer à un

programme de justice réparatrice. Ce groupe comprend les victimes qui n'étaient pas prêtes à rencontrer le délinquant ainsi que celles qui n'étaient simplement pas intéressées à le rencontrer et qui ne le seront probablement jamais. Les recherches ne nous indiquent pas non plus si les victimes ont été influencées par l'invitation à participer au programme et à quels égards elles ont pu l'avoir été. On peut comprendre que le programme puisse rouvrir de vieilles plaies chez certaines victimes et ainsi raviver leurs souffrances. Toutefois, la recherche ne nous apprend rien au sujet de ce groupe. On ne sait pas vraiment si les victimes ont été indisposées par l'invitation de participer à un programme de justice réparatrice et comment elles ont pu l'être. Nous ne connaissons également que bien peu les facteurs qui peuvent atténuer l'anxiété des victimes et prévenir d'autres souffrances. Il y aurait donc lieu à ce point-ci de mener une autre recherche sur les expériences de ces victimes.

De plus, les évaluations des programmes auxquelles nous avons eu accès utilisent pour la plupart la méthodologie de l'évaluation postérieure à la participation au programme seulement (post-test seul) qui, malheureusement, ne permet pas aux chercheurs d'isoler l'incidence du programme. La présente analyse documentaire nous a permis de constater que seulement une étude a été menée avec suffisamment de rigueur pour permettre au chercheur de tirer des inférences causales. Si d'autres recherches devaient éventuellement être effectuées sur le sujet, une plus grande attention devrait alors être accordée à sa méthodologie. Ces études coûteront inévitablement plus cher que les études avec post-test seul. Les études avec post-test seul se révèlent une perte de temps et d'argent lorsque leur objet est de faire la lumière sur l'incidence qu'ont les programmes de justice réparatrice sur les victimes, étant donné qu'elles ne contribuent d'aucune façon à parfaire notre compréhension des effets des programmes.

Outre le manque général d'information concernant l'incidence des programmes de justice réparatrice sur les victimes, il est actuellement impossible de comparer les programmes sur une base individuelle. Certains programmes peuvent être plus bénéfiques pour les victimes que d'autres, mais l'état actuel de la recherche ne nous permet pas de faire des comparaisons entre les programmes. D'une façon plus précise, on connaît encore bien peu les aspects procéduraux et organisationnels des différents programmes ainsi que l'incidence qu'ils ont sur les victimes. Une recherche plus poussée devrait donc être menée pour comparer l'incidence des différents programmes de justice réparatrice sur les victimes.

5.2.2 Recommandations finales

Malgré leurs limites, les rapports de recherche auxquels nous avons eu accès démontrent clairement que les victimes sont intéressées par les programmes de justice réparatrice. La question qui se pose n'est pas de savoir s'il y a lieu ou non d'offrir des programmes de justice réparatrice aux victimes, mais plutôt de quelle façon ces programmes devraient leur être offerts. De toute évidence, les programmes de justice réparatrice doivent tenter de satisfaire les différents besoins des différentes victimes. Plutôt que de chercher à imposer une idéologie sur la forme que devrait absolument prendre la médiation entre la victime et le délinquant, les programmes devraient chercher à devenir suffisamment souples pour répondre dans toute la mesure du possible aux désirs des victimes, ce qui peut signifier d'offrir la médiation directe et la médiation indirecte. La médiation indirecte est couramment offerte en Europe alors que les programmes nord-américains n'offrent généralement pas cette option. Même si une rencontre face à face de la victime et du délinquant peut se révéler bénéfique, elle ne constitue pas une condition essentielle au règlement du conflit et à la réparation. Les recherches ont clairement démontré que bon nombre de victimes sont intéressées à participer à un programme de justice réparatrice, mais qu'elles ne souhaitent pas rencontrer le délinquant. Ainsi, en offrant la médiation indirecte, les programmes de justice réparatrice répondent aux besoins des victimes d'un acte criminel.

De plus, lorsque la médiation indirecte n'est pas possible parce que le délinquant refuse d'y participer, on devrait pouvoir assurer un soutien à la victime. L'exemple hollandais d'une expérience dite « positive » constitue un exemple éloquent de la façon dont les intervenants du projet peuvent satisfaire les besoins des victimes tout en appliquant une politique de participation volontaire. La réconciliation entre les victimes et les délinquants constitue une autre avenue qui amène des victimes à rencontrer des délinquants qui ne sont pas l'auteur de l'acte criminel qu'elles ont subi. Ces programmes, qui devraient idéalement faire l'objet d'une recherche, peuvent se révéler utiles pour les victimes qui ne veulent pas ou qui ne se sentent pas la force morale de rencontrer leur agresseur.

L'exclusion des victimes, ou la minimisation du rôle des victimes d'un acte criminel, constitue aussi une préoccupation importante. Par exemple, Morris et ses collaborateurs (1993) ont rapporté que les victimes ne sont pas toujours invitées aux séances de concertation avec la famille du délinquant, ce qui démontre bien que certains programmes placent les besoins des victimes loin derrière d'autres priorités comme la

déjudiciarisation et la prévention. La priorité devrait toujours être accordée aux besoins des victimes, quel que soit l'objectif du programme.

Un autre aspect important de l'organisation du programme est le moment auquel l'invitation de participer à la médiation est faite à la victime. De toute évidence, il n'y a pas un moment plus opportun qu'un autre pour l'ensemble des victimes. La recherche indique que le moment le mieux choisi est celui où la victime se sent « prête », ce qui complique l'organisation du programme étant donné qu'il est difficile de reconnaître le moment où la victime est arrivée à ce point. Seule la victime est consciente de ce moment. Si on leur communique l'information concernant les programmes de justice réparatrice offerts dans leur région, les victimes pourront au moment opportun communiquer avec les responsables du programme pour s'y inscrire. Cette approche passive peut mieux convenir aux victimes d'un crime grave. Pour les victimes de crimes moins graves, une approche plus active est susceptible de donner de meilleurs résultats. Si, par exemple, le policier précise dans son constat que la victime souhaite ou non recevoir de l'information sur le suivi donné à son dossier et si elle souhaite éventuellement demander un dédommagement à l'auteur de l'acte criminel, le médiateur pourrait consulter ces éléments d'information pour décider s'il y a lieu d'inviter la victime à participer à un programme de justice réparatrice.

Cette approche sous-tend une distinction entre les crimes graves et les crimes moins graves. Les victimes considèrent les programmes de justice réparatrice tout à fait appropriés pour les infractions contre les biens. Les victimes de ce type d'infractions ne s'objectent généralement pas à recourir aux programmes de justice réparatrice plutôt qu'au processus traditionnel. Toutefois, pour les crimes plus graves, une approche différente s'impose. Même si les programmes de justice réparatrice suscitent de l'intérêt auprès des victimes d'un crime grave, ils ne sont pas vus comme constituant une solution de rechange au processus traditionnel de justice pénale. Dans ces cas, les programmes de justice réparatrice ne devraient pas être considérés avant le prononcé de la sentence. Les programmes de justice réparatrice offrent aux victimes d'un crime grave la possibilité de mettre fin à leur victimisation. Les bienfaits de ces programmes sont essentiellement d'ordre psychologique et la participation des victimes et des délinquants doit être totalement volontaire. Autrement dit, la participation au programme ne doit être associée à aucune incidence sur la sentence pour éviter que le délinquant participe au programme dans le but bien calculé de réduire sa peine plutôt que d'assumer la responsabilité de ses actes. La recherche révèle que les victimes sont particulièrement sensibles à la sincérité des délinquants et que l'absence de sincérité perçue de la part des délinquants risque fort d'avoir un effet négatif sur les victimes.

Le médiateur joue un rôle clé dans les programmes de justice réparatrice, que la médiation soit directe ou indirecte. Il est important pour les victimes que le médiateur fasse preuve d'impartialité. Les expériences des victimes ayant participé à un programme de justice réparatrice nous apprennent que les victimes se sentent vulnérables, insécures et revictimisées lorsque le médiateur a un parti-pris favorable envers le délinquant. Les médiateurs doivent recevoir une bonne formation. Ils doivent être conscients des conséquences que leur comportement peut avoir sur les victimes et des précautions qu'ils doivent prendre pour éviter de les victimiser à nouveau.

Les médiateurs ne doivent pas considérer que leur travail se termine immédiatement après la rencontre de la victime et du délinquant. Ils doivent veiller à ce que le délinquant respecte ses engagements. Le défaut du délinquant de respecter les engagements qu'il a pris frustre plus souvent qu'autrement la victime qui se sent alors revictimisée. Le médiateur doit également prévoir un certain levier ou une mesure incitative pour amener le délinquant à respecter sa parole. En plus de s'assurer que le délinquant respecte bel et bien ses engagements, le médiateur doit offrir des services de counselling à la victime pendant un certain temps suivant la rencontre. L'expérience des victimes ayant participé à un programme de justice réparatrice nous a révélé que les rencontres peuvent susciter différentes émotions chez les victimes, telles que la peur, la colère et la dépression. Le médiateur doit donc aider les victimes à faire face à ces émotions.

Les victimes ne cherchent pas à s'approprier le pouvoir dévolu aux tribunaux. Les victimes souhaitent certes participer au système traditionnel de justice pénale, mais elles ne veulent pas porter sur leurs épaules le fardeau d'avoir à imposer une sanction au délinquant. Beaucoup de victimes acceptent de participer à un programme de médiation dans le but d'obtenir un dédommagement. Toutefois, lorsqu'il y a désaccord entre la victime et le délinquant concernant la valeur des dommages, les victimes préfèrent laisser au tribunal le soin de juger du cas (Wemmers, 2000; Marshall et Merry, 1990). Il est important de ne pas forcer les victimes à assumer des responsabilités qu'elles ne souhaitent pas assumer. À cette fin, on peut inviter les victimes à participer à un programme de justice réparatrice en leur offrant des choix, dont le choix de demander un

dédommagement et d'être tenues informées du traitement de leur dossier par le système de justice pénale.

Les programmes de justice réparatrice ne peuvent remplacer le système traditionnel de justice pénale. Il y aura toujours des victimes et des délinquants qui souhaiteront que leur cas soit traité par le système de justice pénale. Même si celui-ci devrait offrir aux victimes bon nombre des services actuellement offerts par les programmes de justice réparatrice, tels la communication d'information et le dédommagement, ces services ne sont souvent offerts que dans le contexte des programmes de justice réparatrice (Sherman et coll., 1998). La mise en œuvre de services pour les victimes dont le cas est traité par le système traditionnel de justice pénale est problématique dans la plupart des pays occidentaux (Hoegen et Brienen, 2000). Au Canada, par exemple, les victimes d'un acte criminel peuvent demander réparation dans le cadre du système traditionnel de justice pénale. Toutefois, les juges n'ordonnent que bien rarement aux délinquants de dédommager leur victime (Sullivan, 1998). Une autre recherche devrait donc être effectuée pour nous aider à mieux comprendre cette situation. Les programmes de justice réparatrice ne peuvent assumer à leur place la responsabilité qui incombe aux autorités du système de justice pénale d'appliquer la politique concernant les victimes que contient l'Énoncé canadien de principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes d'actes criminels (Groupe de travail fédéral-provincial territorial sur les victimes d'actes criminels, 1988) et faire en sorte que le système assure aux victimes un traitement digne et respectueux.

6.0 Bibliographie

AERTSEN, I. et T. PETERS. « Mediation for reparation: The victim's perspective », *European Journal of Crime, Criminal Law and Criminal Justice*, 6(2), 1998, p. 106-124.

BAURMANN M. et W. SCHADLER « Victims of reported crime - their expectations, needs and perspectives. An inquiry of crime victims concerning victim protection, victim support and mediation », dans G. Kaiser, H. Kury, et H. J Albrecht (éd.), *Victims and Criminal Justice*, Max Planck Institute for Foreign and International Penal Law, vol. 52, no 1, 1991, p. 3-27.

BAZEMORE, G. « Crime victims, restorative justice and the juvenile court: Exploring victim needs and involvement in the response to youth crime », *International Review of Victimology*, vol. 6, 1999, p. 295-320.

BECKERS, M. (2000). *La justice réparatrice et le système correctionnel canadien : Les points de vue des acteurs*, mémoire de maîtrise, Université de Montréal.

BESSERER, S. et C. Trainor. « La victimisation criminelle au Canada », *Juristat*, Statistique Canada, vol. 20, no 10, 2000.

BETHEL, C. et L. Singer. « Mediation: A new remedy for cases of domestic violence », *Vermont Law Review*, vol. 6, no 2, 1982, p. 15-32.

BONTA, J., J. BOYLE, L. MOTIUK et P. SONNICHSEN. « Restitution in correctional half-way houses: Victim satisfaction, attitudes, and recidivism », *Canadian Journal of Criminology/Revue canadienne de criminologie*, vol. 25, no 1, 1983, p. 277-293.

BONTA, J., S. WALLACE-CAPRETTA et J. ROONEY. *La justice réparatrice : évaluation du Programme de solutions réparatrices*, Ottawa, Solliciteur général du Canada, Rapports pour spécialistes, no 1998-05, 1998.

CHATTERJEE, J. (1999). *Rapport sur l'évaluation de l'initiative de justice réparatrice de la GRC : Degré de satisfaction des participants aux forums de justice communautaire*, Gendarmerie royale du Canada.

COATES, R.B. et J. GEHM. « An Empirical Assessment », dans M. Wright et B. Galaway (éd.), *Mediation and Criminal Justice: Victims, Offenders and Community*, London, Sage Publications, 1989, p. 251-263.

COOK, T. et D. CAMPBELL. *Quasi-experimentation design and analysis issues for field settings*, Boston, Houghton Mifflin Company, 1979.

DIGNAN, J. (1992). « Repairing the damage », *British Journal of Criminology*, vol. 32, no 4, p. 453-473.

DPJS. (2000). *Tussenevaluatie bestel bemiddeling* (Evaluation provisoire de la médiation réparatrice), Ministère de la Justice, Pays-Bas. [Résumé disponible en version électronique à l'adresse : www.minjust.nl]

FLATEN, C. « Victim-offender mediation: Application with serious offenses committed by juveniles », dans B. Galaway et J. Hudson (éd.), *Restorative Justice: International Perspectives* (p. 387-401), New York, Criminal Justice Press, 1996.

GEHM, J. « Mediated victim-offender restitution agreements: An exploratory analysis of factors related to victim participation », dans B. Galaway et J. Hudson (éd.), *Criminal Justice, Restitution and Reconciliation*, (p. 177-182), New York: Criminal Justice Press, 1990.

GOUVERNEMENT DU CANADA. *Réponse au quatorzième rapport du Comité permanent de la justice et des droits de la personne - Les droits des victimes - Participer sans entraver*, Ottawa, Ministère de la justice, 1988.

GRIFFITHS, C. « The victims of crime and restorative justice: The Canadian experience », *International Review of Victimology*, vol. 6, , 1999, p. 279-294.

GROUPE DE TRAVAIL FÉDÉRAL-PROVINCIAL-TERRITORIAL SUR LES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS. *Énoncé canadien de principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes d'actes criminels*, Ottawa, Ministère de la Justice Canada, 1988.

GUSTAFSON, D. *Victim offender mediation within a restorative justice framework: Toward a justice which heals*, exposé présenté devant des administrateurs d'établissements carcéraux, Louvain, Belgique, 1997.

HOEGEN, M. et E. BRIENEN. *Victims of crime in 22 European criminal justice systems*, Nijmegen, Wolf Legal Productions, 2000.

IMMARIGEON, R. « Restorative justice, juvenile offenders and crime victims: A review of literature », dans G. Bazemore et L. Walgrave (éd.), *Restorative juvenile justice: Repairing the harm of youth crime* (p. 305-325), New York, Criminal Justice Press, 1999.

JUNGER, M. et T. VAN HECKE. *Schadevergoeding binnen het strafrecht*, Den Haag, SDU Uitgeverij, Onderzoek en beleid no. 82,1988.

KILCHLING, M. *Offerinteressen und Strafverfolgung*, Max-Plaank-Institut fur Auslandisches und Internationales Strafrecht, 1995.

KILCHLING, M. « Interests of the victim and public prosecution », dans G. Kaiser, H. Kury et H. J. Albrecht (éd.), *Victims and criminal justice*, Max Planck Institute for Foreign and International Penal Law, vol. 52, no 1, 1991, p. 30-65.

LAPRAIRIE, C. « Altering course: New directions in criminal justice sentencing circles and family group conferences », *The Australian and New Zealand Journal of Criminology*, vol. 28, 1995, p. 78-99.

LATIMER, J., C. DOWDEN et D. MUISE. « L'efficacité des pratiques de la justice réparatrice : méta-analyse », Ottawa, Division de la recherche et de la statistique, Ministère de la Justice du Canada, 2001.

LAUNEY, G. « Victim-offender conciliation », dans B. McGurk, D. Thorton et M. Williams (éd.), *Applying psychology to imprisonment: Theory and practice* (p. 274-300), Londres, Her Majesty's Stationary Office, 1987.

LIND, E.A. et T. TYLER. *The Social Psychology of Procedural Justice*, New York, N.Y., Plenum Press, 1988.

LOSCHNIG-GSPANDL, M. et M. KILCHLING. « Victim/Offender mediation and victim compensation in Austria and Germany: stocktaking and perspectives for future research », *European Journal of Crime, Criminal Law and Criminal Justice*, vol. 1, 1997, p. 58-78.

MAGUIRE, M. « The needs and rights of victims », dans M. Tonry (éd.), Crime and justice: A review of the research (p. 363-387), Chicago, University of Chicago Press, 1991.

MAGUIRE, M. et C. CORBETT. *The effects of crime and the work of victims support schemes*, Aldershot, Angleterre, Aldershot, Gower Publishing Company, 1987.

MARSHALL, T. *Restorative justice: An overview*, Londres, Home Office Research Development and Statistics Directorate, 1999.

MARSHALL, T. et S. MERRY. *Crime and accountability: Victim/Offender mediation in practice*, Londres, Her Majesty's Stationary Office, 1990.

MAYHEW, P. et J. VAN DIJK. *Criminal victimization in eleven industrialized countries*, La Haye, Centre de recherche et de documentation, Ministère de la Justice, 1997.

MINISTÈRE DE LA JUSTICE DU CANADA. Section de la famille, des enfants et des adolescents, dans *Principaux dossiers à l'étude en matière de politiques publiques*. Ottawa, Ministère de la justice, Division des priorités et de la planification, Section de l'intégration et de la coordination de la politique [Disponible en version électronique à : http://canada.justice.gc.ca/fr/min/pub/pp/cpa2000_2.html], 2000.

MORRIS, A., G. MAXWELL et J. ROBERTSON. « Giving victims a voice: A New Zealand experiment », *Howard Journal of Criminal Justice*, vol. 32, no 4, 1993, p. 301-321.

MULDER, R.P. *Wie hept het slachtoffer - Publieke en particuliere voorziening voor slachtoffers van misdrijven*. Rijswijk, Sociaal en Cultureel Planbureau = Social and Cultural Planning Office of the Netherlands, Cahier no 70, 1989.

NETZIG, L. et T. TRENCZEK. « Restorative justice as participation: Theory, law, experience and research », dans B. Galaway et J. Hudson (éd.), *Restorative justice: International perspectives* (p. 241?260), New York, Criminal Justice Press, 1996.

REEVES, H. Exposé présenté dans le cadre du XVIIe cours postdoctoral sur la victimologie, organisé par la Société mondiale de victimologie, Université de Montréal, août, 2000.

REEVES, H. « The victim support perspective », dans M. Wright et B. Galaway (éd.), *Mediation and criminal justice: Victims, offenders and communities* (p. 44-55), Londres, Sage Publications, 1989.

RESICK, P. « Psychological effects of victimization: Implications for the criminal justice system », *Crime & Delinquency*, vol. 33, no 4, 1987, p. 468-478.

ROACH, K. *Due process and victims rights*, Toronto, University of Toronto Press, 1999.

ROBERTS, T. *Evaluation of the victim-offender mediation project, Langley, B.C.*, Ottawa, Solliciteur général du Canada, 1995.

ROWE, E. « The limits of the neighborhood justice center: Why domestic violence should not be mediated », *Emory Law Journal*, vol. 24, , 1985, p. 855-997.

SESSAR, K. « Tertiary victimization: A case of the politically abused crime victims », dans B. Galaway et J. Hudson (éd.), *Criminal justice, restitution and reconciliation* (p. 37-45), New York, Criminal Justice Press, 1990.

SHAPLAND, J., J. WILMORE et P. DUFF. *Victims in the criminal justice system*, Aldershot, Angleterre, Gower Publishing Company, 1985.

SHERMAN, L., H. STRANG, G. BARNES, J. BRAITHWAITE, N. INKPEN et M. TEH. *Experiments in restorative policing: A progress report on the Canberra reintegrative shaming experiments (RISE)*, Australian National University, [Disponible en version électronique à l'adresse : www.aic.gov.au/rjustice/rise/progress/1998.html], 1988.

SMITH, B. « Victims - ho know their assailants: Their satisfaction with the criminal court's response », dans G. Hoteling et coll. (éd.), *Coping with family violence*: Research and policy perspectives (p. 183-192), Californie, Sage Publications, 1988.

SMITH, B. *Non-stranger violence - the criminal court's response*, Washington, DC, National Institute of Justice, 1983.

SMITH, D., H. BLAGG et N. DERRICOURT, N. « Mediation in the shadow of the law: The South Shore experience », dans R. Matthews, *Informal Justice?* (p. 123-150), Londres, Sage Publications, 1988.

STRANG, H. *Victims and restorative justice: The Canberra reintegrative shaming experiment*, thèse de doctorat inédite, Australian National University, 2000.

STUART, B. « Circle sentencing: Turning swords into ploughshares », dans B. Galaway et J. Hudson (éd.), *Restorative justice: International perspectives* (p. 193-201), New York, Criminal Justice Press, 1996.

SULLIVAN, S. *Équilibrer la balance : L'état des droits des victimes au Canada*, Ottawa, Centre canadien de ressources pour les victimes de crime, 1998.

TUFTS, J. « Attitudes du public face au système de justice pénale », *Juristat*, Statistique Canada, vol. 20, no 12, 2000.

TYLER, T. *Why People Obey the Law*, New Haven, Yale University Press, 1990.

UMBREIT, M. « Restorative justice through victim-offender mediation: A multi-site assessment », *Western Criminology Review*, vol. 1, no 1. [Disponible en version électronique à l'adresse : http://wcr.sonoma.edu/v1n1/umbreit.html], 1998.

UMBREIT, M. *Victim Meets Offender: The impact of restorative justice and mediation*, Monsey, Criminal Justice Press, 1994.

UMBREIT, M. *Mediation of criminal conflict: An assessment of programs in four Canadian provinces*. [Disponible en version électronique à l'adresse : http://ssw.che.umn.edu/rjp], 1995.

UMBREIT, M. « Victim-offender mediation with violent offenders: Implications for modifications of the VORP model », dans C. Viano (éd.), *The victimology handbook: Research findings, treatment, and public policy* (p. 337-351), New York, Garland Publishing, 1990.

UMBREIT, M. « Violent offenders and their victims », dans M. Wright et B. Galaway (éd.), *Mediation and Criminal Justice: Victims, Offenders and Community* (p. 99-112), London, Sage Publications, 1989.

UMBREIT, M. et W. Bradshaw « Victim experience of mediating adult v.s. juvenile offenders: A cross-national comparison », *Federal Probation*, décembre 1997, p. 33-39.

UMBREIT, M., W. Bradshaw et R. Coates. « Victims of severe violence meet the offender: Restorative justice through dialogue », *International Review of Victimology*, vol. 6, 1999, p. 321-343.

UMBREIT, M. et A. ROBERTS. *Mediation of criminal conflict in England: An assessment of services in Coventry and Leeds*. [Disponible en version électronique à l'adresse : http://ssw.che.umn.edu/rjp], 1996.

VAN DIJK, J. et P. MAYHEW. *Criminal victimization in the industrialized world: Key findings of the 1989 and 1992 international crime surveys*, La Haye, Ministère de la Justice, 1992.

VAN HECKE T. et J.-A. WEMMERS. *Schadebemiddelingsproject Middelburg*. WODC, Onderzoek en Beleid, *116*, Gouda Quint b.v., 1992.

WEMMERS, J.-A. *Restorative justice: The choice between bilateral decision-making power and third party intervention*, communication présentée au Xe Symposium international de victimologie, Montréal, août 2000.

WEMMERS, J.-A. « Review of the First International Symposium on Restorative Justice for Juveniles », *The Victimologist*, vol. 1, no 1, 1997, p. 5.

WEMMERS, J.-A. « Restitution and conflict resolution in the Netherlands », dans B. Galaway et J. Hudson (éd.), *Restorative justice: International perspectives* (p. 431-444), New York, Criminal Justice Press, 1996.

WEMMERS, J.-A. *Victims in the criminal justice system*, Amsterdam, Kugler Publications, 1996.

WEMMERS, J. et T. VAN HECKE. *Strafrechtelijke dading* (médiation entre la victime et le délinquant). Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum, Ministerie van Justitie, K23, 1992.